



คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลคำบก

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคำบก

หมู่ที่ ๔ ตำบลคำบก อำเภอคำชะอี

จังหวัดมุกดาหาร ๔๙๑๑๐

โทร./โทรสาร ๐๔๒-๖๖๓๐๐๑

เว็บไซต์ www.kb.go.th

Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลคำบก


คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลจัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลกำบก ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกำบก

ตุลาคม ๒๕๖๒

(ลงชื่อ)



(นางพิศมัย สलगสิงห์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกำบก

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวองค์การบริหารส่วนตำบลคำบก ขอบเขต	๑
๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๑
๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๔
คำจำกัดความ	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)	
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)	
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำบก	

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามแนวทางการบริหารกิจการบริเมืองที่ดี ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

องค์การบริหารส่วนตำบลคำบกจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำบก เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำบกใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำบก มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลคำบกทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคำบก

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลคำบก อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอคำชะอี และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมุกดาหาร จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญาโท/อนุปริญญาตรี, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

- กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำบกจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต , ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลคำบก โทรศัพท์/โทรสาร ๐ - ๔๒๖๖ - ๓๐๐๑ เว็บไซต์ www.kb.go.th

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคำบก จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลคำบก โทรศัพท์/โทรสาร ๐ - ๔๒๖๖- ๓๐๐๑ เว็บไซต์ www.kb.go.th

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคำบก หมู่ที่ ๔ บ้านคำบก ตำบลคำบก อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร ๔๙๑๑๐

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้ง และถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลนอก

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คาชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลนอกผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น ข้อร้องเรียนทั่วไป , การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

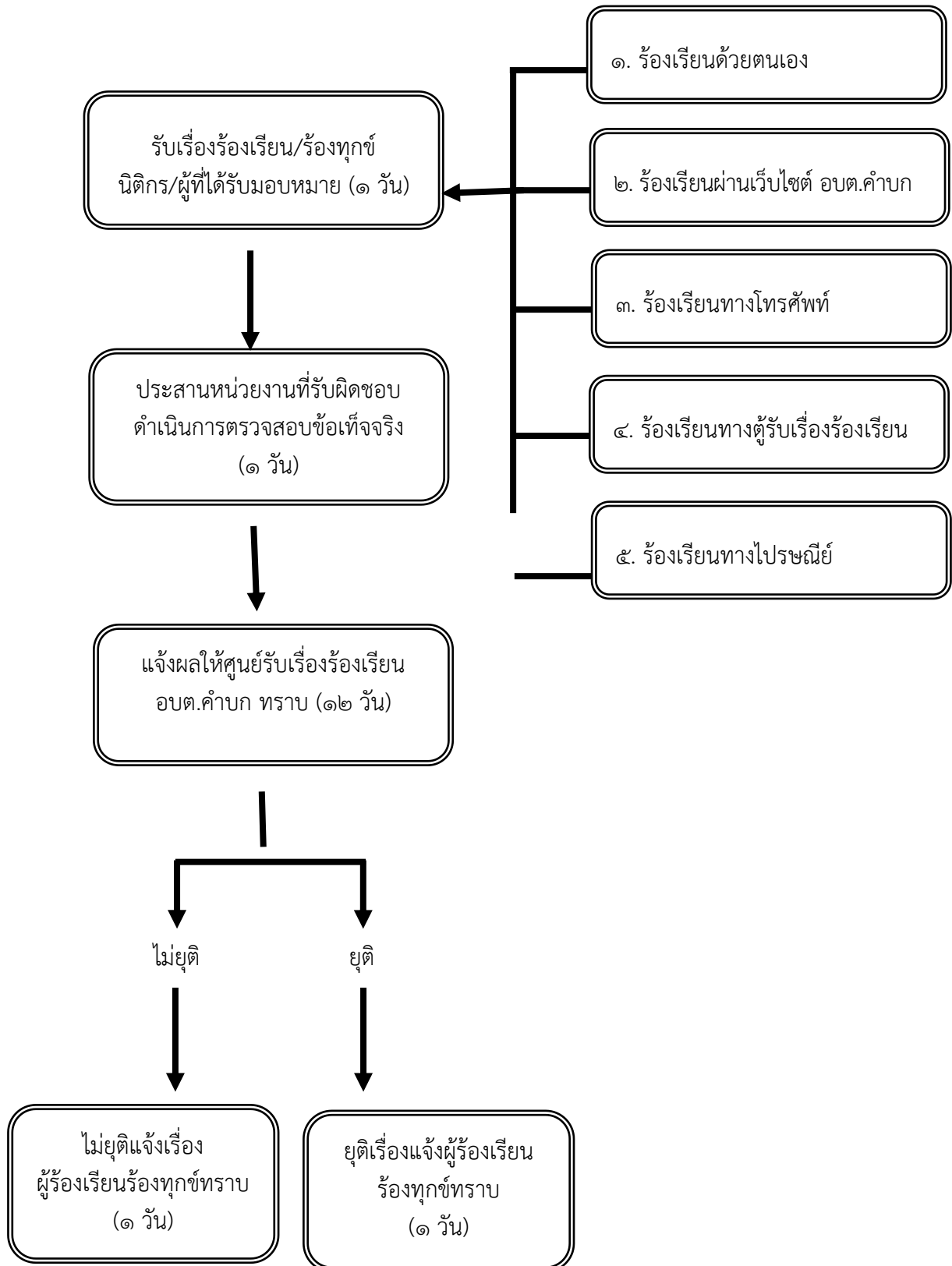
การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๑. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคำบก อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร
๒. ผ่านหน้า www.kb.go.th
๓. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๕. ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๖. โทรศัพท์/โทรสาร ๐ - ๔๒๖๖ - ๓๐๐๑

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลคำบทรายบ เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลคำบก	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.kb.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร ๐ - ๔๒๖๖ - ๓๐๐๑	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลคำบก

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลคำบก

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลคำบก พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี)
ได้แก่

๑) จำนวน..... ชุด

๒) จำนวน..... ชุด

๓) จำนวน..... ชุด

๔) จำนวน..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลคำบก

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลคำบก

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์
.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลคำบกพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....
.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ
ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ มท ๗๑๔๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคำบก
หมู่ที่ ๔ อำเภอคำชะอี มท ๔๙๑๑๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลคำบก โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง..... นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลคำบกได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....

และองค์การบริหารส่วนตำบลคำบก ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำบก และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำบก และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคำบก

สำนักงานปลัด อบต.คำบก

โทร/โทรสาร ๐ - ๔๒๖๖ - ๓๐๐๑

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ มท ๗๑๔๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคำบก
หมู่ที่ ๔ อำเภอคำชะอี มท ๔๙๑๑๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลคำบก ที่ มท ๗๑๔๐๑/..... ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑.
 ๒.
 ๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำบก (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลคำบกได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคำบก

สำนักงานปลัด อบต.คำบก

โทร/โทรสาร ๐ - ๔๒๖๖ - ๓๐๐๑

การกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำบก

The screenshot shows the mobile interface of the Khambok Subdistrict Administration Organization website. At the top, there is a navigation bar with the URL 'kb.go.th/index.php' and a home icon. Below this is a banner for COVID-19 with the text 'พิกพี่น้องอยู่บ้าน เพื่อบุคลากรทางการแพทย์ ช่วยกันนะคะ' and 'อบต.คำบก ร่วมใจ ร่วมสู้ภัย COVID-19'. The main content area features a 'ส่งเรื่องร้องเรียน' (Submit Complaint) form. The form includes a dropdown menu for 'กรุณาเลือกประเภทการร้องเรียน', a text input for 'หัวข้อเรื่อง', a text input for 'รายละเอียดเรื่อง', a 'ชื่อผู้ส่ง' field, a 'ส่งตรงมายัง' dropdown, a 'เลือกไฟล์' section for attaching files, and a CAPTCHA code field. A 'ส่งเรื่อง' button is located at the bottom right of the form. On the left side, there is a vertical menu with various service categories such as 'ประชาสัมพันธ์', 'ข้อมูลทั่วไป', 'บริการประชาชน', and 'ร้องเรียน/ร้องทุกข์'. Below the menu are sections for 'ผู้บริหาร สมาชิกสภา', 'บุคลากร', and 'แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง'.

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ www.kb.go.th
๒. เลือกเข้าสู่เว็บไซต์
๓. เลือกเมนูส่งเรื่องร้องเรียน
๔. คลิกเลือกหัวข้อ
๕. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์
๖. ให้กรอกชื่อผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์
๗. กรอกช่องทางการติดต่อกลับ
๘. กดปุ่มส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคำบก หมู่ที่ ๔ บ้านคำบก
ตำบลคำบก อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร
๒. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคำบก อำเภอ
คำชะอี จังหวัดมุกดาหาร
๓. ยื่นโดยตรง
๔. ไปรษณีย์
๕. โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๔๒๖๖-๓๐๐๑
๖. ร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๗. ร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ www.kb.go.th
๘. ร้องเรียนผ่าน Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลคำบก

