



คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม้

โทร. ๐๓๔-๒๗๐๒๕๓

โทรสาร. ๐๓๔-๒๗๐๒๕๓

www.obt.hjk@hotmail.com

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนและร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม่า จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ เป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ที่กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว คุ่มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น และมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ เป็นการอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนที่มาขอรับบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ได้ช้อยุติ บรรลุตามภารกิจและเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม่า

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

| | |
|--|-----|
| บทนำ | ๑ |
| ๑. หลักการและเหตุผล | ๑ |
| ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ | ๑ |
| ๓. สถานที่ตั้ง | ๑ |
| ๔. ขอบเขต | ๒ |
| ๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป | ๒ |
| ๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง | ๒-๓ |
| ๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๓ |
| ๖. คำจำกัดความ | ๓ |
| ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๔ |
| ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ | ๔ |
| ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน | ๔ |
| ๑๐. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ | ๔ |
| ภาคผนวก | ๕ |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ | ๖ |
| แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑) | ๗ |
| แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒) | ๘ |
| แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๑) | ๘ |
| แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒) | ๑๐ |
| การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม้า | ๑๑ |
| ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์ | ๑๒ |

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการจำเป็นต้องมี ขั้นตอน กระบวนการ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว คุ่มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น และ มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ เป็นการอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชน ที่มาขอรับบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ได้ช้อยุติ บรรลุตามภารกิจและ เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนและร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม่า เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม่า ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการ รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม่า มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม่า ทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้ องค์การปกครองส่วน ท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม่า อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองนครปฐม และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม จัดตั้ง เพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหา ความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม่า ๙๙/๑ หมู่ที่ ๓ ตำบลห้วยจรเข้ม่า อำเภอ เมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญาโท/ปริญญาตรี, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม โทรศัพท์ ๐๓๔-๒๗๐๒๕๓

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม้ โทรศัพท์ ๐๓๔-๒๗๐๒๕๓

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

๑. หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

๒. เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้ง และถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วยผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่

เจ้าหน้าที่ของรัฐ

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลห้วยจรเข้ม้ การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม้ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“คำร้องเรียน” หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการ การรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้มทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|--|----------------------------|-----------------------------------|----------|
| -ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑-๒ วันทำการ | |
| -ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.obt.hjk@hotmail.com | ทุกวัน | ภายใน ๑-๒ วันทำการ | |
| -ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๓๔-๒๗๐๒๕๓) | ทุกวัน | ภายใน ๑-๒ วันทำการ | |
| -ร้องเรียนทาง Face book | ทุกวัน | ภายใน ๑-๒ วันทำการ | |

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

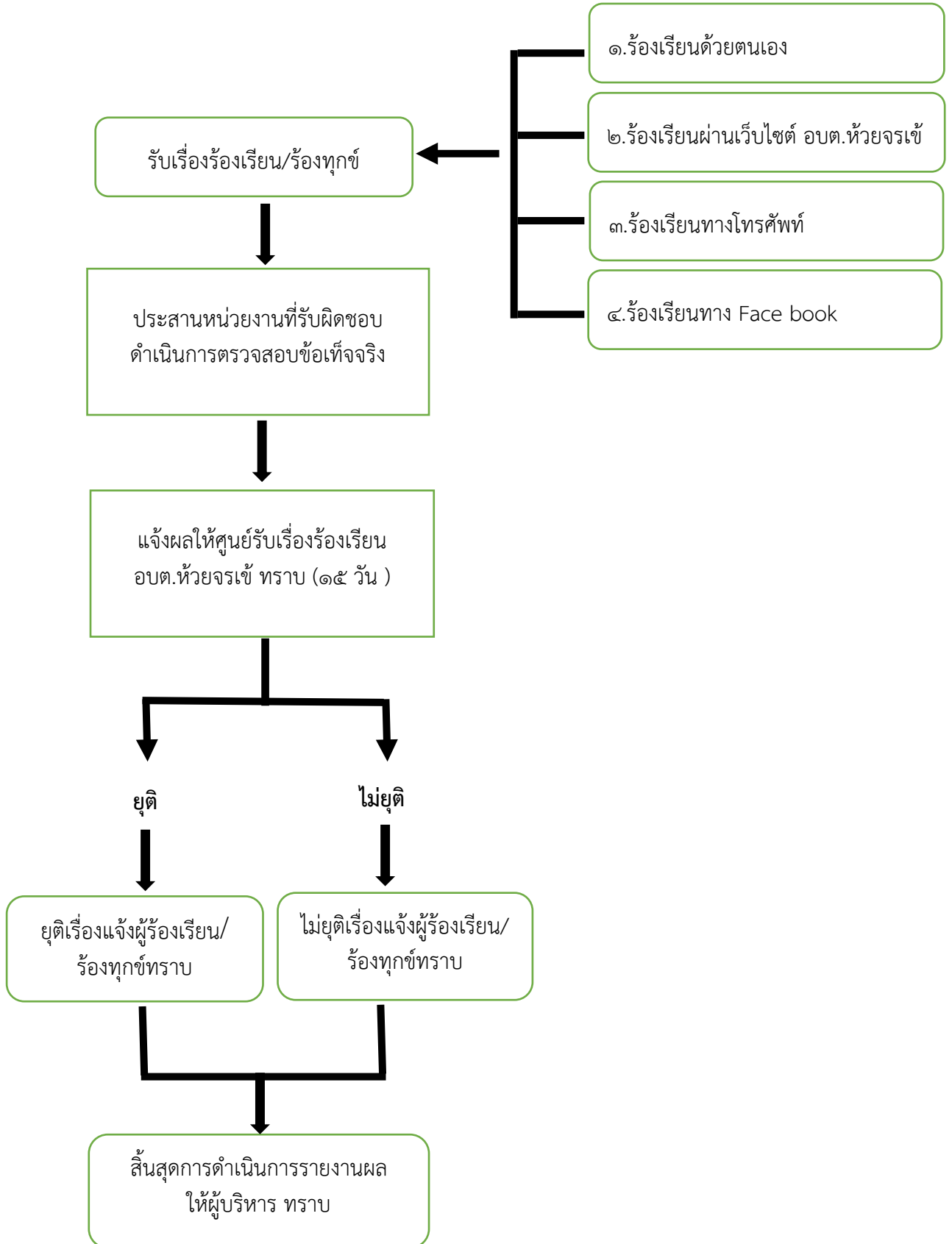
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูล ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๐. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๐.๑ ให้รายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ

ภาคผนวก

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์



แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม

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

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

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่..... ออกโดย.....

วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน

เรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทาง
แพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
- ๒) จำนวน.....ชุด
- ๓) จำนวน.....ชุด
- ๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

เขียนที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม

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

ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

เรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ นฐ ๗๘๘๐๑/(เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม
อำเภอเมืองนครปฐม นฐ ๗๓๐๐๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ..... ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม และได้มอบหมายให้.....เป็นผู้/หน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัด

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๓๔-๒๗๐๒๕๓

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ นฐ ๗๗๘๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม
อำเภอเมืองนครปฐม นฐ ๗๓๐๐๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสือ อบต.ห้วยจรเข้ม ที่ นฐ ๗๗๘๐๑/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัด

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๓๔-๒๗๐๒๕๓

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม

The screenshot shows the website interface for submitting a complaint. At the top, there is a navigation bar with the URL 'huaichorakhe.go.th' and icons for home, menu, and search. Below this is a banner image of the town hall building. The main content area is divided into two columns. The left column contains a 'เมนูหลัก' (Main Menu) with various service categories like 'พื้นที่ อบต.', 'หน่วยงาน / อ่างน้ำปลา', and 'คู่มือประชาชน'. The right column features an 'E-Service' section with a flowchart for 'รับเรื่องร้องเรียน' (Complaint Reception) consisting of five steps: 1. ร้องเรียนด้วยวาจา หรือหนังสือ (Complaint by verbal or written), 2. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (Register complaint), 3. พิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (Consider complaint), 4. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Notify related agencies), and 5. รายงานผลการปฏิบัติงานด้วยวาจาหรือหนังสือ (Report results by verbal or written). Below the flowchart is a 'รายละเอียดการดำเนินการ' (Operational Details) section with a form for submitting a complaint. The form includes fields for 'หัวข้อเรื่องร้องเรียน' (Complaint Topic), 'เลขที่ประจำตัวประชาชน' (ID Number), 'ชื่อ-นามสกุล' (Name and Surname), 'ที่อยู่' (Address), 'เบอร์โทรศัพท์' (Phone Number), 'Email', and 'ที่อยู่ไฟล์' (File Address). A 'รายละเอียด' (Details) section is also present, showing a preview of the complaint form. At the bottom, there is a 'ส่งเรื่องร้องเรียน' (Submit Complaint) button and a footer with contact information and copyright details.

huaichorakhe.go.th

หน้าแรก เว็บบอร์ด ติดต่อ อบต.

เมนูหลัก

- พื้นที่ อบต.
- หน่วยงาน / อ่างน้ำปลา
- เบี้ยยกและเงินงาน
- สื่อวิญญู
- บุคลากร
- ข่าวสารและประกาศ
- กลั่นกรองการปฏิบัติงาน
- เชื่อมโยงสื่อ

ภาพยนตร์เพลง

คู่มือประชาชน

คู่มือข้อมูลข่าวสาร

คู่มือช่วยเหลือประชาชน

ระบบแจ้งการร้องเรียนทางออนไลน์

ระบบการแจ้งข้อเท็จจริงทางกฎหมาย

LIKE US ON facebook

e-Service

ส่งเรื่องร้องเรียนทางออนไลน์ และรับทุกข้อ

E-Service

ผู้ที่มีประชาชน รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โดยแจ้งข้อเท็จจริง รวบรวมหลักฐาน ตรวจสอบความถูกต้องของเรื่องร้องเรียน รวบรวมหลักฐาน ตรวจสอบความถูกต้องของเรื่องร้องเรียน รวบรวมหลักฐาน ตรวจสอบความถูกต้องของเรื่องร้องเรียน รวบรวมหลักฐาน ตรวจสอบความถูกต้องของเรื่องร้องเรียน

รับเรื่องร้องเรียน

ผังขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

1. ร้องเรียนด้วยวาจา หรือหนังสือ
2. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
3. พิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
4. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
5. รายงานผลการปฏิบัติงานด้วยวาจาหรือหนังสือ

รายละเอียดการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ภายใน 7 วัน หรือตามความเหมาะสม นับตั้งแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

* ทุกรายการที่ร้องเรียน เพื่อแจ้งผลการตรวจสอบ และ แก้ไขปัญหา

* มีการเก็บ ข้อมูลมาส่วนเพื่อใช้ตรวจสอบ ผู้ร้องเรียน

* ถ้าแจ้งเรื่องร้องเรียนด้วยวาจา ชื่อ นามสกุล ไม่ตรงกับ องค์การบริหารส่วนตำบล

หัวข้อเรื่องร้องเรียน *

เลขที่ประจำตัวประชาชน *

ชื่อ-นามสกุล *

ที่อยู่ *

เบอร์โทรศัพท์ *

Email *

ที่อยู่ไฟล์ *

รายละเอียด

ส่งเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม 99/1 หมู่ 3 ตำบลห้วยจรเข้ม อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น 73000 เบอร์โทรศัพท์ 034-270253 , 034-960242 เบอร์โทรสาร 034-270253 ต่อ 108 E-mail : oab.hjk@hotmail.com Facebook : https://www.facebook.com/oab.hjk @copyright 2018 Huai Cho Ra Khe Subdistrict Administrative Organization

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ www.obt.hjk@hotmail.com

๒. เลือกรับเรื่องร้องเรียน

๓. หัวข้อเรื่องร้องเรียน

๔. กรอกเลขบัตรประจำตัวประชาชน ๑๓ (หลัก):

๕. กรอกชื่อผู้รู้ทุกซ์ ร้องเรียน:

๖. กรอกที่อยู่(ผู้ร้อง):

๗. กรอกเบอร์โทรศัพท์:

๘. กรอกอีเมล:

๙. ที่อยู่ไฟล์

๑๐. พิมพ์รายละเอียดข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกซ์

**กดปุ่มส่งเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุ ควรกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนสมบูรณ์