



แนวทางปฏิบัติการจัดการรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ
อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

โทร-๐๔๓-๓๐๖๑๓๐

โทร ๐๔๓-๓๐๖๑๕๐

<https://www.khnlocal.go.th>

คำนำ

ตามนโยบายของคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีประกาศฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ การจัดตั้งศูนย์ศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร และการปฏิบัติงานของส่วนราชการสามารถบริการให้กับประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ ทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ขึ้นตามคำสั่งที่ ๖๗/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ เพื่อสนองนโยบายของคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ	๑
๔. สถานที่ตั้ง	๑
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๕
๑๐. ขั้นตอนการดำเนินการ	๕
๑๑. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๗
๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือทราบ	๘
๑๔. แบบฟอร์ม	๙

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

บทที่ ๑

บทนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

เพื่อเป็นบริการประชาชนในด้านกฎหมาย เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการ โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยให้บริการ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ.๒๕๕๒ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือขึ้น

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

= ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
 ผู้รับบริการประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ /เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/
 เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล
 *หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกอย่างอื่น
 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายถึงความรวมถึงองค์กร
 อิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะ
 เดียวกัน
 * เจ้าหน้าที่รับ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้าง
 ชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็น
 กรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้แต่งตั้งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของ
 รัฐ
 -บุคคลหรือหน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
 -ผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์
 -ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย
 -ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
 -ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม
 จากการดำเนินการ ของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหาร
 ส่วนตำบลแคนเหนือ

การจัดการข้อร้องเรียน

-มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/
 ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียนการทุจริต

-ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
 องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์
 ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน -ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทางโทรศัพท์/
เว็บไซต์/Facebook

เจ้าหน้าที่

-เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน

-แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ เช่น
 -ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
 -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
 -การร้องเรียนเกี่ยวความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน

หมายถึง คำหรือข้อความผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้อง
 ทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียน มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียด
 อย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

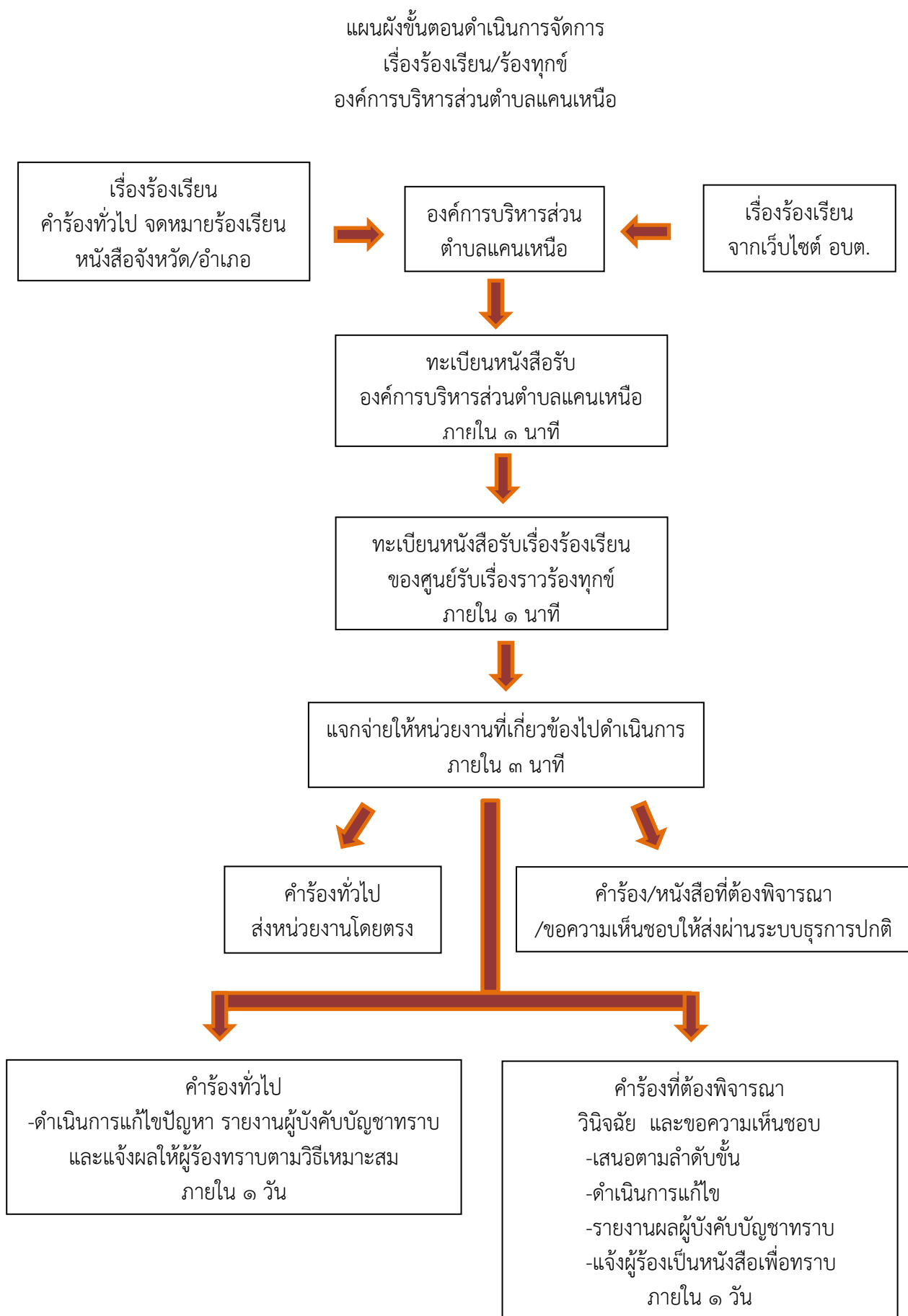
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ผ่านช่องทางกร
ร้องเรียนต่างๆมาเพื่อทราบพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา

การจัดการเรื่องร้องเรียน กระบวนการที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้
ให้ได้รับการแก้ไขบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต

- ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน
- ผ่านทางเฟสบุ๊คของหน่วยงาน
- ผ่านทางอีเมลของหน่วยงาน
- ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๓๐๖๑๓๐-๐๔๓๓๐๖๑๕๐
- ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ๘๘ หมู่ที่ ๔ ตำบลแคนเหนือ
อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น
- ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ ที่ ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ
- ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่
จังหวัดขอนแก่น

๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ



๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือในทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
-รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนทุกช่องทาง -ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ในส่วนตรวจสอบพิจารณาส่งเรื่องให้ หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	๑ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น	
-หน่วยงานผู้รับผิดชอบสำรวจ ตรวจสอบภารกิจและสั่งการแก้ไข ปัญหาบรรเทาความเดือดร้อน	๒ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น	
-ดำเนินการแก้ไขปัญหาความ เดือดร้อน	๗วันทำการ		

๑๐. ขั้นตอนการดำเนินการ

๑๐.๑ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑๐.๑.๑ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจา/โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

กรณีด้วยวาจา (มาด้วยตัวเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจมาด้วย)

ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน

หมายเหตุ นายก อบต. แคนเหนือ อาจพิจารณาให้รับภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

กรณีโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ ข้อมูล **มิให้รับ** เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๑๐.๑๒ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนผู้ต้องแนบในมอบอำนาจด้วย

๑๐.๑๓ กรณีเรื่องในส่วนราชการส่วนกลาง/หน่วยงาน/องค์กร ที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ตรวจสอบ/ ดำเนินการ(หนังสือ/สื่ออิเล็กทรอนิกส์/อื่นๆ) ให้ดำเนินการตามข้อ ๑๐.๒ ดังต่อไปนี้

๑๐.๒ การลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์กรบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ได้ดำเนินการตามข้อ ๑๐.๑ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

๑๐.๒.๑ เรื่องที่รับดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องการรับเรื่องฯ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่อง/ขอความเห็นจากผู้บังคับบัญชา เพื่อสั่งการ/ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่หรือคณะทำงานเจ้าของเรื่องมาตรวจสอบแก้เบื้องต้นภายในเวลาไม่เกิน ๗ วัน หากเป็นเรื่องสำคัญ/เร่งด่วนให้พิจารณาดำเนินการโดยทันที

๑๐.๒.๒ เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ นายก อบต.แคนเหนือ อาจพิจารณาให้รับดำเนินการแล้วแต่กรณี

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นข้อครหาที่ไม่ระบุชื่อบุคคล หรือกรณีแวดล้อมขัดแย้งให้ตรวจสอบได้

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ นำเรื่องพร้อมความเห็นเหตุผลเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับขั้น ก่อนดำเนินการเสนอเรื่องตามขั้นตอนเพื่อให้ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ พิจารณาสั่งการต่อไป

๑๐.๓ การพิจารณา เรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหา

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๑๐.๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเสนอเรื่องให้ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือพิจารณาวินิจฉัย โดยบันทึกดังกล่าวให้แสดงผลหรือข้อกฎหมายประกอบความเห็นด้วยว่าผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่มรดกหรือรับผิดชอบของส่วนราชการ/หน่วยงานใด และเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ หรือหน่วยงานอื่น หรือมีกฎหมายเฉพาะที่กำหนดไว้เป็นแนวทางพิจารณา มอบหมาย

๑๐.๓.๑ เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ให้ผู้แจ้งผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการตามระเบียบกฎหมายนั้นกำหนดต่อไป

๑๐.๔ การแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้อง

ให้ศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์กรบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมผลการพิจารณาขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ที่มอบหมายให้เจ้าหน้าที่คณะทำงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตรวจสอบแก้ไขปัญหา ให้ผู้ร้องทราบภายในไม่เกิน ๗ วัน ทำการนับแต่ได้รับเรื่อง โดยให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรหรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นเฉพาะแล้ว

๑๑. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๑.๑ ให้เจ้าหน้าที่หรือคณะทำงานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา รวบรวมพยานหลักฐานทุกประเภท (พยานเอกสาร พยานบุคคลและพยานวัตถุ) ที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้น รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง (ถ้าจำเป็น) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นอย่างชัดเจน แล้วเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ พร้อมดำเนินการแก้ไขปัญหา

๑๑.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีที่ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างพอเพียง รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือพยานหลักฐานอย่างพอเพียง ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งที่เกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณา

๑๑.๓ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ หรือคณะทำงานพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้รับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วน ตามประเด็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๑.๔ คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณา พร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลพินิจ

๑๑.๕ ให้ศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์กรบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนร้อง/ทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

หมายเหตุ กรณีผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการ ยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณา ยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบหรือไม่ได้ขอขยายเวลาในกำหนด ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์กรบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

ในการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยทำหนังสือประทับตรา และกำหนดติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ออกเป็นระยะดังนี้

(๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน

(๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่

(๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๒

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียนที่เป็นกรร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์กรบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ที่ทำการอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน รายงานให้ที่ทำการอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ทราบเมื่อสิ้นปีงบประมาณ
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

๑๕. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น
-เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๓-๓๐๖๑๓๐ ๐๔๓-๓๐๖๑๕๐



คำร้องทั่วไป

เขียนที่.....ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....
เชื้อชาติ.....ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทร.....

มีความประสงค์.....

ตั้งแต่วันที่.....เดือน.....พ.ศ. เป็นต้นไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่
(.....)

วันที่.....

คำสั่ง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....

(ลงชื่อ).....

ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

วันที่.....

วันที่.....

