



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ  
อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

โทร-๐๔๓-๓๐๖๑๓๐

โทร ๐๔๓-๓๐๖๑๕๐

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

## คำนำ

ตามนโยบายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ 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 เพื่อสนองนโยบายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ยุติด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

## สารบัญ

| เรื่อง                                                                                  | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ๑. หลักการและเหตุผล                                                                     | ๑    |
| ๒. วัตถุประสงค์                                                                         | ๑    |
| ๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ            | ๑    |
| ๔. สถานที่ตั้ง                                                                          | ๑    |
| ๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ                                                                 | ๑    |
| ๖. คำจำกัดความ                                                                          | ๑    |
| ๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                                       | ๒    |
| ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                                                 | ๓    |
| ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ                                          | ๓    |
| ๑๐. ขั้นตอนการดำเนินการ                                                                 | ๓    |
| ๑๑. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์              | ๖    |
| ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน                   | ๗    |
| ๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้<br>องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือทราบ | ๗    |
| ๑๔. แบบฟอร์ม                                                                            | ๗    |
| ๑๕. จัดทำโดย                                                                            | ๗    |
| <b>ภาคผนวก</b>                                                                          |      |
| - แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป                                              |      |

## หลักการและเหตุผล

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

### ๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/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 จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือขึ้น

### ๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

### ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

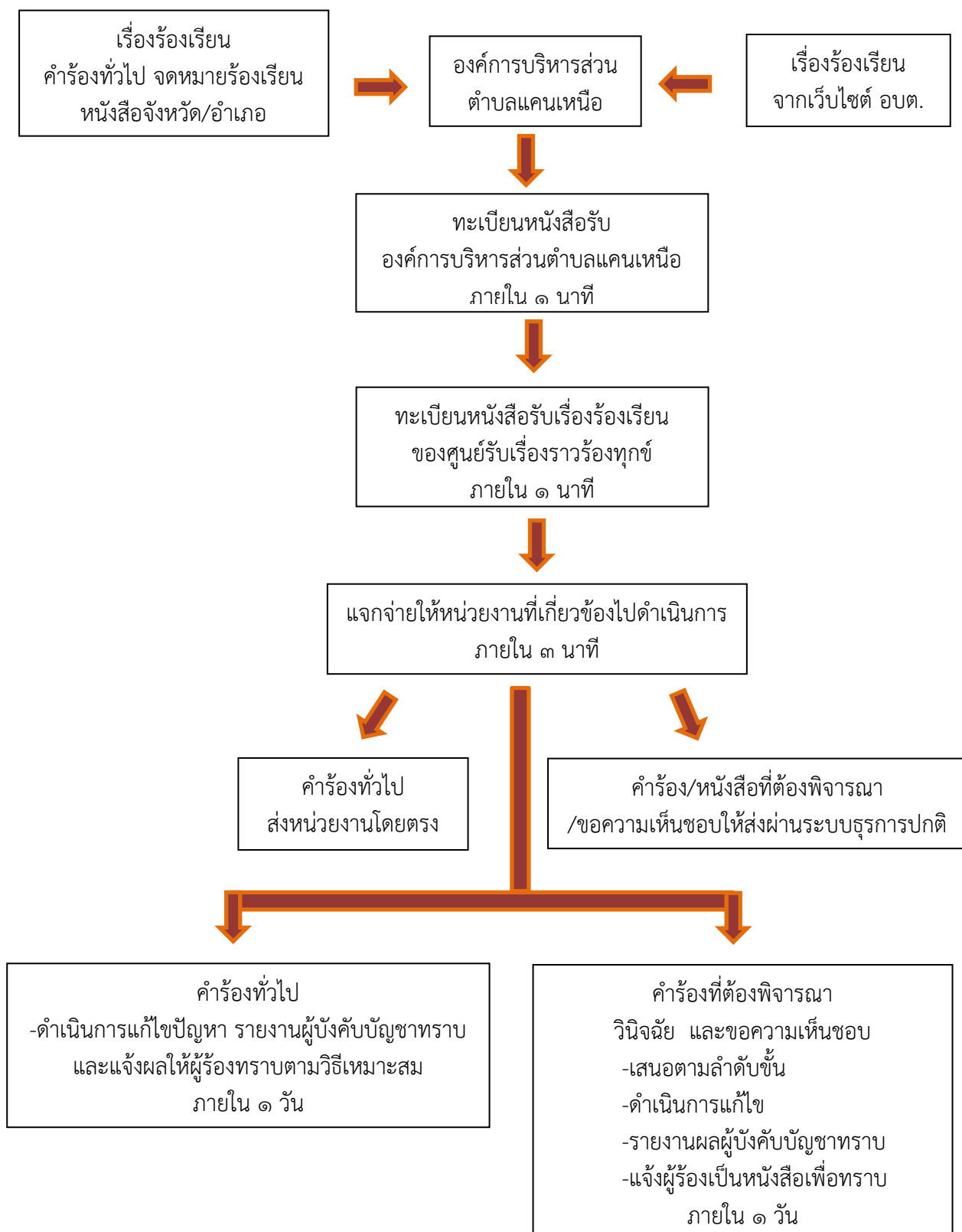
เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๔. คำจำกัดความ

|                           |                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้รับบริการ              | - ผู้ที่มีมารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป                                                                                                                                                                                    |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย      | - ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการ ของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ                                                                                         |
| การจัดการข้อร้องเรียน     | - มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล                                                                                                                           |
| ผู้ร้องเรียน              | - ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล |
| ช่องทางการรับข้อร้องเรียน | - ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook                                                                                                                                        |
| เจ้าหน้าที่               | - เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                                                                                                                                                                                |
| ข้อร้องเรียน              | - แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น<br>- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล<br>- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน<br>- การร้องเรียนเกี่ยวความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น                        |

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

แผนผังขั้นตอนดำเนินการจัดการ  
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ



## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือในทราบเพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

## ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

| รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ                                                                                                                                     | ระยะเวลาให้บริการ | ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ                                 | หมายเหตุ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------|----------|
| -รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนทุกช่องทาง<br>-ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์<br>องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือในส่วนตรวจสอบพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบ | ๑ วันทำการ        | องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ<br>อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น |          |
| -หน่วยงานผู้รับผิดชอบสำรวจ<br>ตรวจสอบภารกิจและสั่งการแก้ไข<br>ปัญหาบรรเทาความเดือดร้อน                                                                            | ๒ วันทำการ        | องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ<br>อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น |          |
| -ดำเนินการแก้ไขปัญหาความ<br>เดือดร้อน                                                                                                                             | ๗ วันทำการ        |                                                              |          |

## ๑๐. ขั้นตอนการดำเนินการ

๑๐.๑ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑๐.๑.๑ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจา/โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

**กรณีด้วยวาจา** ( ไปด้วยตัวเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจมาด้วย)

ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน

**หมายเหตุ** นายก อบต. แคนเหนือ อาจพิจารณาให้รับภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป ( ถ้าสามารถแจ้งได้)

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

๑๐.๑.๒ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

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

๑๐.๑.๓ กรณีเรื่องที่ส่วนราชการส่วนกลาง/หน่วยงาน/องค์กร ที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายยี่สิบเรื่องมาให้องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ตรวจสอบ/ ดำเนินการ(หนังสือ/สื่ออิเล็กทรอนิกส์/อื่นๆ) ให้ดำเนินการตามข้อ ๑๐.๒ ดังต่อไปนี้

#### ๑๐.๒ การลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ได้ดำเนินการตามข้อ ๑๐.๑ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

##### ๑๐.๒.๑ เรื่องที่รับดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องการรับเรื่องฯ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่อง/ขอความเห็นจากผู้บังคับบัญชา เพื่อสั่งการ/ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่หรือคณะทำงานเจ้าของเรื่องมาตรวจสอบแก่เบื้องต้นภายในเวลาไม่เกิน ๗ วัน หากเป็นเรื่องสำคัญฯ/เร่งด่วนให้พิจารณาดำเนินการโดยทันที

##### ๑๐.๒.๒ เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ นายก อบต.แคนเหนือ อาจพิจารณาให้รับดำเนินการแล้วแต่กรณี

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยาน หรือกรณีแวดล้อมขัดแจ้งให้ตรวจสอบได้

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ นำเรื่องพร้อมความเห็นเหตุผลเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับชั้น ก่อนดำเนินการเสนอเรื่องตามขั้นตอนเพื่อให้ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ พิจารณาสั่งการต่อไป

#### ๑๐.๓ การพิจารณา เรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหา

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๑๐.๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเสนอเรื่องให้ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือพิจารณาวินิจฉัย โดยบันทึกดังกล่าวให้แสดงผลหรือข้อกฎหมายประกอบความเห็นด้วยว่าผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่มรความรับผิดชอบของส่วนราชการ/หน่วยงานใด และเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ หรือหน่วยงานอื่น หรือมีกฎหมายเฉพาะที่กำหนดไว้เป็นแนวทางพิจารณา มอบหมาย

๑๐.๓.๑ เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ให้ผู้แจ้งผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการตามระเบียบกฎหมายนั้นกำหนดต่อไป

#### ๑๐.๔ การแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้อง

ให้ศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมผลการพิจารณาขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ที่มอบหมายให้เจ้าหน้าที่คณะทำงานเจ้าของเรื่อง ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขปัญหา ให้ผู้ร้องทราบภายในไม่เกิน ๗ วัน ทำการนับแต่ได้รับเรื่อง โดยให้แจ้งเป็นลายลักษณ์ หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด 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 องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนร้อง/ทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

**หมายเหตุ** กรณีผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการ ยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณา ยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบหรือไม่ได้ขอขยายเวลาในกำหนด ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

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

- ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

### **๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ที่ทำการอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น**

#### **ทราบ**

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน รายงานให้ที่ทำการอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ทราบเมื่อสิ้นปีงบประมาณ

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

### **๑๔. แบบฟอร์ม**

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน

### **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.....

