



# คู่มือการปฏิบัติงาน

รับเรื่องราวร้องทุกข์



ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป

ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

โทร. ๐๔๔ - ๑๐๐ - ๑๘๔

<http://www.kodtum.go.th/>



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

ที่ /๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร,เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

\*\*\*\*\*

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๙ (๒) แห่ง พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๗ พ.ศ.๒๕๖๒ และอาศัยอำนาจตามความแห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ซึ่งกำหนดให้ หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มี ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ และสามารถรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆของรัฐ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ โดยให้มีข้อมูลครบถ้วน สามารถให้ประชาชนตรวจดูได้ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร, เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบผู้รับความคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ดังรายชื่อต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร

๑. นายบุญชู สากุล	นายก อบต.กุดตุ้ม	ประธานกรรมการ
๒. นายสีนวน จำพันธ์	รองนายก อบต.กุดตุ้ม	กรรมการ
๓. นายประมวล อาสาสู	รอง นายก อบต.กุดตุ้ม	กรรมการ
๔. นายเฉลิมศิลป์ เทพจันทร์	ปลัด อบต.	กรรมการ
๕. นายบุตตา เขตบำรุง	เลขานุการนายก อบต.	กรรมการ
๖. นายนิพนธ์ เทวชัยภูมิ	ผอ.กองคลัง	กรรมการ
๗. นายวิเชียร วงษ์ชัย	ผอ.กองช่าง	กรรมการ
๘. นางลัดดาวัลย์ ศิลป์ดี	หัวหน้าสำนักงานปลัด	เลขานุการ
๙. นายหัสตินธุ์ สรณภัสกุล	ผอ.กองการศึกษา	กรรมการ
๑๐. นางยุภาพร ดวงหาคลิ่ง	ผอ.กองสวัสดิการสังคม	กรรมการ
๑๑. น.ส.ฐิติภรณ์ แต่งเมือง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	กรรมการ
๑๒. นางประภาพร สิทธิวงศ์	นักทรัพยากรบุคคล	กรรมการ
๑๓. พ.จ.อ.ทวี แต่งแดน	นักจัดการงานทั่วไป	ผช.เลขานุการ

โดยมีหน้าที่ดังนี้

๑. เสนอนโยบายหรือมาตรการเกี่ยวกับการบริหาร การจัดระบบ การขอ การอนุญาตและการ บริการข้อมูล

๒. ให้คำแนะนำหรือเสนอความเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การพิจารณาประเภทข้อมูลข่าวสาร ที่ไม่ต้องเปิดเผยหรือข้อมูลข่าวสารที่เป็นความลับของราชการ

/๓. ให้คำแนะนำ...

๓. ให้คำแนะนำหรือเสนอความเห็นเกี่ยวกับประเภทของข้อมูลข่าวสารที่ควรจัดเก็บที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

๔. ให้คำแนะนำหรือเสนอความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำและปรับปรุงข้อมูลข่าวสารตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณหรือข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อราชการ

๕. ให้คำแนะนำหรือเสนอความเห็นเกี่ยวกับการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารกับส่วนราชการและเอกชน

๖. แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน เพื่อปฏิบัติในเรื่องต่าง ๆ ตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

๗. ดำเนินงานอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมาย

**๒. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร**

๑. นางลัดดาวัลย์ ศิลป์ดี	หัวหน้าสำนักปลัด	ประธานกรรมการ
๒. นางยุภาพร ดวงหาค้าง	ผู้อำนวยการกองสวัสดิการฯ	กรรมการ
๓. นางสาวจิตติภรณ์ แต่งเมือง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	กรรมการ
๔. นางประภาพร สิทธิวงศ์	นักทรัพยากรบุคคล	กรรมการ
๕. นางนารีรัตน์ ชัยมนตรา	นักวิชาการศึกษา	กรรมการ
๖. นายชัชชัย ละลมชัย	เจ้าพนักงานพัสดุ	กรรมการ
๗. จ.อ.สุวิจักขณ์ จันบุญมี	เจ้าพนักงานป้องกันฯ	กรรมการ
๘. นางอรรัญญา ตั้งใจ	เจ้าพนักงานธุรการ	เลขานุการ
๙. นายจตุรงค์ ชันชัยภูมิ	เจ้าพนักงานธุรการ	กรรมการ
๑๐. นางสาวณัฐธีรภานต์ แก้วอุตร	ผช.เจ้าพนักงานธุรการ	กรรมการ
๑๑. นางสุพัศตรา แต่งถิ่น	พนักงานจ้าง	กรรมการ

**โดยมีหน้าที่ดังนี้**

๑. จัดเตรียมข้อมูลข่าวสารตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนผู้ร้องขอและจัดทำสมุดทะเบียนสำหรับผู้มาขอตรวจดูข้อมูลข่าวสาร ช่วยเหลือแนะนำผู้มาขอข้อมูลข่าวสาร

๒. ตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลข่าวสารในส่วนราชการให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

๓. รายงานการให้บริการข้อมูลข่าวสารให้นายกองการบริหารส่วนตำบลกุดตุ้มทราบ

๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำส่วนการทำงาน และมีหน้าที่ในส่วนของการจัดระบบข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

๑. นายนิพนธ์ เทวชัยภูมิ	ผอ.กองคลัง	หัวหน้าคณะทำงาน
๒. นางลัดดาวัลย์ ศิลป์ดี	หัวหน้าสำนักงานปลัด	คณะทำงาน
๓. นายหัสตินฐ์ สรณภัสกุล	ผอ.กองการศึกษา	คณะทำงาน
๔. นางยุภาพร ดวงหาค้าง	ผอ.กองสวัสดิการสังคม	คณะทำงาน
๕. จ.อ.สุวิจักขณ์ จันบุญมี	เจ้าพนักงานป้องกันฯ	เลขานุการ

ให้มีหน้าที่ ดังนี้...

### ให้มีหน้าที่ ดังนี้

๑. ดำเนินการตรวจสอบ ติดตาม ประสานงาน เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความรับผิดชอบให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ หรืออื่นๆ ตามที่เห็นสมควร

๒. รวบรวมข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๙ ในส่วนที่อยู่ในความรับผิดชอบ นำส่งเลขานุการคณะกรรมการบริหารข้อมูลข่าวสาร เพื่อจัดวางไว้ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำหรับให้ประชาชนเข้าตรวจสอบและศึกษาค้นคว้า

๓. ตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลข่าวสารในส่วนราชการที่รับผิดชอบปรับลงในดัชนีข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

๔. จัดหาข้อมูลข่าวสาร ในส่วนที่รับผิดชอบครอบครองดูแลข้อมูลข่าวสารนั้น ให้แก่ประชาชนผู้ร้องขอเป็นการเฉพาะราย และคำขอของผู้ที่ระบุข้อมูลข่าวสารที่ต้องการในลักษณะที่อาจเข้าใจได้ตามสมควร และต้องเป็นข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่แล้ว มิใช่เป็นการต้องไปจัดทำหรือจัดให้มีขึ้นใหม่ ข้อมูลข่าวสารที่จัดหาให้ผู้ยื่นคำขอดังกล่าว ต้องไม่เป็นข้อมูลข่าวสารที่เข้าข่ายกเว้น ไม่ต้องเปิดเผย เช่น ข้อมูลข่าวสารที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ หรือความมั่นคงของประเทศในทางเศรษฐกิจ หรือการคลัง เป็นต้น (ตามมาตรา ๑๑)

๕. ดำเนินงานอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมาย

๔. **เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ช่องทางในการขอข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบล กุดตุ้ม ๗ ช่องทาง และผู้รับความคิดเห็น**

๑. พ.จ.อ.ทวี	แต่งแดน	นักจัดการงานทั่วไป	หัวหน้าคณะทำงาน
๒. นางอรุณญา	ตั้งใจ	เจ้าพนักงานธุรการ	คณะทำงาน
๓. จ.อ.สุวิจักขณ์	จันทบุณมี	เจ้าพนักงานป้องกันฯ	เลขานุการ
๔. นางสาวณัฐธีรگانต์	แก้วอุดร	ผช.เจ้าพนักงานธุรการ	คณะทำงาน

### โดยมีหน้าที่ดังนี้

- ตรวจสอบช่องทางในการขอข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้มทั้ง ๗ ช่องทาง และเปิดตู้แสดงความคิดเห็น ทุกวันศุกร์ของสัปดาห์ หากมีผู้มาแสดงความคิดเห็นให้รายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้มทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ เดือน เมษายน พ.ศ.๒๕๖๓

(นายบุญชู สากุล)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลลุดต๋ม

ที่ /๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องทุกข์

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลลุดต๋ม ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลลุดต๋ม ขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการร้องทุกข์ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อบริการประชาชนในด้านกฎหมาย และข้อแก้ไขปัญหา เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลุดต๋ม จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

๑. นางลัดดาวลัย ศิลป์ดี	หัวหน้าสำนักงานปลัด	หัวหน้าคณะทำงาน
๒. พ.จ.อ.ทวี แดงแดน	นักจัดการงานทั่วไป	เลขานุการ
๓. น.ส.ฐิติภรณ์ แดงเมือง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	คณะทำงาน
๔. นางประภาพร สิทธิวงศ์	นักทรัพยากรบุคคล	คณะทำงาน
๕. นางอรัญญา ตั้งใจ	เจ้าพนักงานธุรการ	คณะทำงาน
๖. จ.อ.สุวิจักขณ์ จันบุญมี	เจ้าพนักงานป้องกันฯ	คณะทำงาน

ให้มีหน้าที่ดังนี้

๑. จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. บริการให้คำแนะนำและคำปรึกษาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
๓. ให้ความช่วยเหลือในด้านการดำเนินการแก้ไขปัญหา และจัดทำรายงานพร้อมเร่งรัดการดำเนินงาน
๔. ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
๕. รายงานผลการดำเนินการ และแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบภายใน ๑๕ วันพร้อมทั้งทำประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้ประชาชนทราบ
๖. หน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ เดือน เมษายน พ.ศ.๒๕๖๓

( นายบุญชู สากุล )

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลุดต๋ม



**ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม**  
**เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม**

\*\*\*\*\*

เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามวัตถุประสงค์แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กระทรวงมหาดไทย จัดทำเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ขึ้นภายในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ดังนี้

**๑. สถานที่ตั้ง** สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ๑๙๕ หมู่ที่ ๔ ตำบลกุดตุ้ม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๐๐๐

**๒. คณะกรรมการอำนวยการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์** ประกอบด้วย

๒.๑. นายบุญชู สากุล	นายก อบต.กุดตุ้ม	ประธานศูนย์
๒. นายประมวล อาสาสู	รองนายก อบต.กุดตุ้ม	กรรมการ
๓. นายสีนวน จำพันธ์	รอง นายก อบต.กุดตุ้ม	กรรมการ
๔. นายเฉลิมศิลป์ เทพจันทร์	ปลัด อบต.	กรรมการ
๕. นายบุศดา เขตบำรุง	เลขานุการนายก อบต.	กรรมการ
๖. นายนิพนธ์ เทวชัยภูมิ	ผอ.กองคลัง	กรรมการ
๗. นายวิเชียร วงษ์ชัย	ผอ.กองช่าง	กรรมการ
๘. นางลัดดาวัลย์ ศิลป์ดี	หัวหน้าสำนักงานปลัด	เลขานุการ
๙. นายหัตตินัฐ สรณภัสกุล	ผอ.กองการศึกษา	กรรมการ
๑๐. นางยุภาพร ดวงหาคลิ่ง	ผอ.กองสวัสดิการสังคม	กรรมการ
๑๑. น.ส.ฐิติภรณ์ แต่งเมือง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	กรรมการ
๑๒. นางประภาพร สิทธิวงค์	นักทรัพยากรบุคคล	กรรมการ
๑๓. พ.จ.อ.ทวี แต่งแดน	นักจัดการงานทั่วไป	ผช.เลขานุการ

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลและจัดวางระบบการดำเนินงานของศูนย์ฯ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และความมุ่งหมายของทางราชการ

**๓. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์** ประกอบด้วย

๑. นางลัดดาวัลย์ ศิลป์ดี	หัวหน้าสำนักงานปลัด	หัวหน้าคณะทำงาน
๒. พ.จ.อ.ทวี แต่งแดน	นักจัดการงานทั่วไป	เลขานุการ
๓. น.ส.ฐิติภรณ์ แต่งเมือง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	คณะทำงาน
๔. นางประภาพร สิทธิวงค์	นักทรัพยากรบุคคล	คณะทำงาน
๕. นางอรัญญา ตั้งใจ	เจ้าพนักงานธุรการ	คณะทำงาน
๖. จ.อ.สุวิจักขณ์ จันบุญมี	เจ้าพนักงานป้องกัน	คณะทำงาน

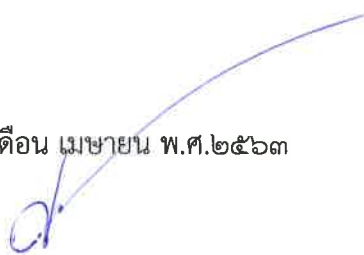
/ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์.....

ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์มีหน้าที่ดังนี้

๑. จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. บริการให้คำแนะนำและคำปรึกษาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
๓. ให้ความช่วยเหลือในด้านการดำเนินการแก้ไขปัญหา และจัดทำรายงานพร้อมเร่งรัดการดำเนินงาน
๔. ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
๕. รายงานผลการดำเนินการ และแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบภายใน ๑๕ วันพร้อมทั้งทำประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้ประชาชนทราบ
๖. หน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ เดือน เมษายน พ.ศ.๒๕๖๓



( นายบุญชู สากุล )  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม  
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

\*\*\*\*\*

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ขึ้นภายในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งที่ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การสะท้อนปัญหาความต้องการ ความเดือดร้อนต่าง ๆ ที่ได้รับ ตลอดจนเพื่อร่วมกันตรวจสอบความถูกต้องและความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ในการดำเนินการโครงการต่าง ๆ ในเขตพื้นที่/หมู่บ้านที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งในด้านปริมาณงานและคุณภาพ จึงขอประชาสัมพันธ์การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบ และสามารถร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ หรือแจ้งการทุจริตได้ในวันและเวลาราชการ (ไม่หยุดพักกลางวัน) โดยผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. แจ้งด้วยตนเองโดยตรง แจ้งได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ๑๙๕ หมู่ที่ ๔ ตำบลกุดตุ้ม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๐๐๐
๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔ - ๑๐๐ - ๑๘๔
๓. ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบล <http://www.kodtum.go.th/>
๔. ทางอีเมลที่ E-Mail: [adminKT@kodtum.go.th](mailto:adminKT@kodtum.go.th)
๕. ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม หมู่ที่ ๔ ตำบลกุดตุ้ม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๐๐๐
๖. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็น ซึ่งติดตั้งไว้หน้า สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ
๗. ช่องทาง face book อบต.กุดตุ้ม อปท.
๘. ช่องทาง LINE id .....



ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียนและผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ เดือน เมษายน พ.ศ.๒๕๖๓

( นายบุญชู สากุล )  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม





# คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์



ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป

ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

โทร. ๐๔๔ - ๑๐๐ - ๑๘๔

<http://www.kodtum.go.th/>

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบล กุดตุ้ม จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเรื่อง จัดซื้อ จัดจ้างของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้มให้มีความโปร่งใส รวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นจะต้องมีการกำหนด ขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม



## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม	๒
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๖
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๗
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๗
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
มาตรฐานงาน	๗

### ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

## คู่มือการปฏิบัติงาน

### ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

#### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มืออยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วยทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นเป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อนหรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายใน ๑๕ วัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ และข้อ ๒๓ กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ข้อ ๒๕ กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่ที่อยู่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

## ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้มจึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น เพื่อรับร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

## ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ๑๙๕ หมู่ที่ ๔ ตำบลกุดตุ้ม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๐๐๐

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้างของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

“ร้องเรียน” หมายถึง การร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป และเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

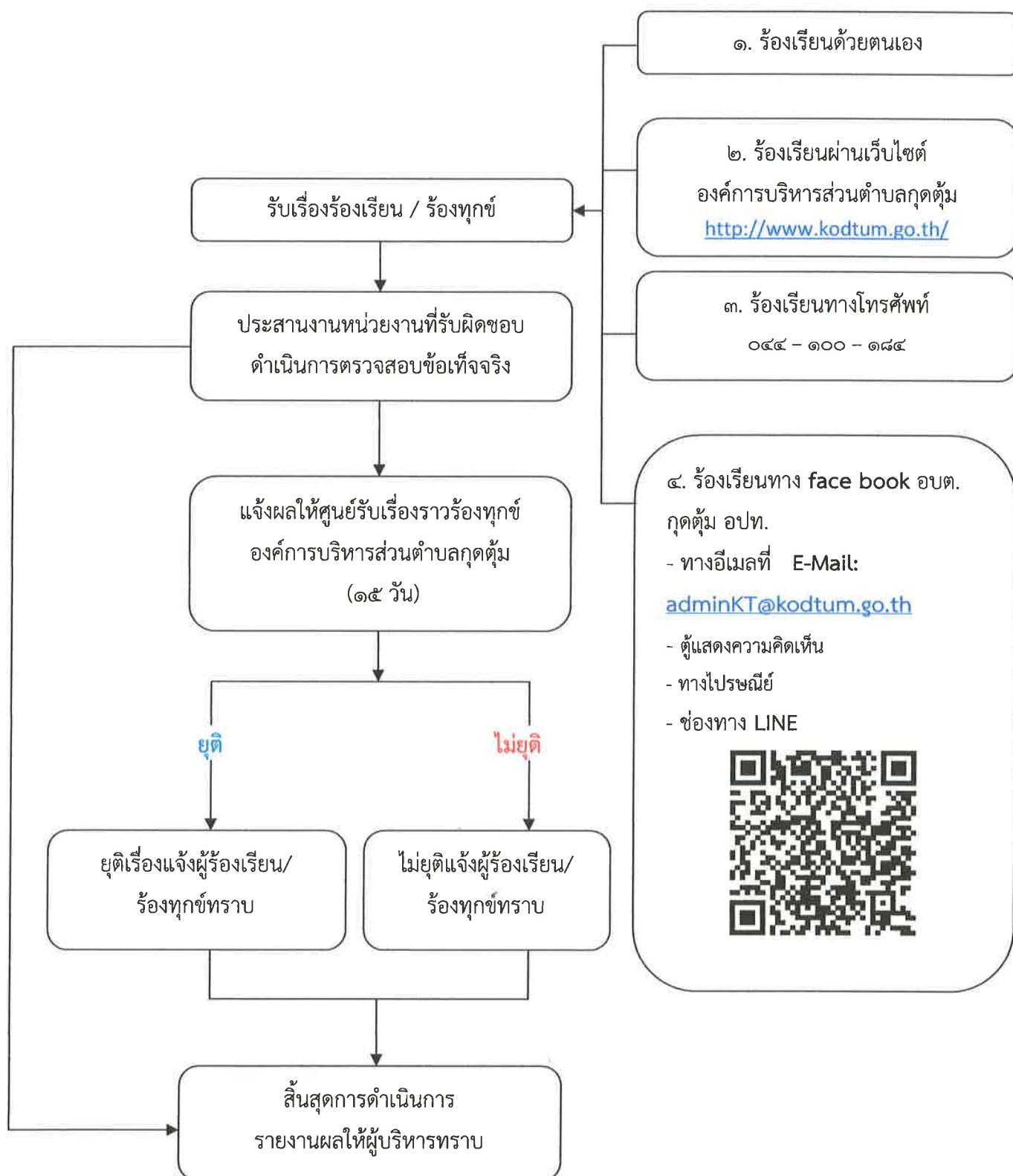
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Facebook

#### **๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

## ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



## ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญากฎหมาย ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
  - กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
  - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน
  - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของ อบต.ฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับ เรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน
  - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการ ติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม โทรศัพท์ ๐๔๔-๑๐๐-๑๘๔

### ๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
- ๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น
  - กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ



- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อ กลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

#### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ อบต.กุดตุ้ม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/e-mail	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook/line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

#### ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

## ๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้มดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ (รายละเอียดปรากฏตามภาคผนวก)

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

โทรศัพท์ ๐๔๔-๑๐๐-๑๘๔

<http://www.kodtum.go.th>

# ภาคผนวก

### แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

เขียนที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้มพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ  
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ

ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากพึงจะมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี)

ได้แก่

(๑).....จำนวน.....ชุด

(๒).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)

เขียนที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้มพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ  
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....  
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง โดยเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้  
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นการแจ้งที่เป็นเท็จหรือไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕.....

เวลา.....น.

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ ชย ๗๖๐๐๑(ศูนย์ร้องเรียน) /

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕.....

เรื่อง ตอบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.....

ตามที่ท่านได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

โดยทาง

( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น ๆ.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....แล้ว และองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้มได้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านแล้วปรากฏว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) ไม่เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม และได้ส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ต่อไปแล้ว โดยท่านสามารถติดต่อหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

ตามกฎหมาย.....

จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐๔๔-๑๐๐-๑๘๔

แบบแจ้งผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ ชย ๗๖๐๐๑(ศูนย์ร้องเรียน) /

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.....

อ้างถึง.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านที่ได้แจ้งไว้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้มตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้มได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว

ได้ผลสรุปว่า.....

โดยมีรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้ท่านแจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานใหม่มายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้มเพื่อจะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐๔๔-๑๐๐-๑๘๔





๘ ช่องทางในการขอข้อมูลข่าวสารและร้องเรียน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

\*\*\*\*\*

๑. แจ้งด้วยตนเองโดยตรง แจ้งได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ๑๙๕ หมู่ที่ ๔ ตำบลกุดตุ้ม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๐๐๐

๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔ - ๑๐๐ - ๑๘๔

๓. ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบล <http://www.kodtum.go.th/>

๔. ทางอีเมลที่ E-Mail: [adminKT@kodtum.go.th](mailto:adminKT@kodtum.go.th)

๕. ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม หมู่ที่ ๔ ตำบลกุดตุ้ม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๐๐๐

๖. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็น ซึ่งติดตั้งไว้หน้า สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ

๗. ช่องทาง face book อบต.กุดตุ้ม อปท.

๘. ช่องทาง LINE id .....



ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียนและผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น



Thank You!

