



คู่มือ

การร้องทุกข์ ร้องเรียน





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานตรวจสอบภายใน สำนักปลัด

ที่ กส ๓/๑๐๐๑/

วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอดูความเห็นชอบให้ใช้คู่มือการปฏิบัติงาน

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม ผ่าน ปลัด อบต.

ด้วย สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ให้ดำเนินการเกี่ยวกับโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ และให้หน่วยงานภาครัฐรวบรวมการปฏิบัติงานและข้อมูลต่าง ๆ รายงานลงในระบบของสำนักงาน ป.ป.ช. นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม เป็นไปตามแนวทางการดำเนินงานของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) งานตรวจสอบภายในจึงได้จัดทำคู่มือการร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและเป็นข้อมูลลงในระบบดังกล่าว (รายละเอียดตามคู่มือการปฏิบัติงานที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบ

9 มีนาคม ๖๓

(นางธนันท์ชล ภาณุตยโรจน์)

นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ

เห็นชอบ

ไม่เห็นชอบ เนื่องจาก.....

.....
.....

ส.ต.ท.

(ชาตรี ศรีภพ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม

เห็นชอบ

ไม่เห็นชอบ เนื่องจาก.....

.....
.....

ลงชื่อ

(นายวิทยา บุญตาโลก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม

คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม
ตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม

▶ คำบถลยงคคองขม อำเภอยงคคองขม จ้งหวัดกษณลนรฐ

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆ เรื่องจะได้รับการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงคคี ที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม จึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการให้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขามในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ ะกระทำกรทุจริตต่อหน้าทีราชการ
- ๑.๒ ะทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าทีราชการ
- ๑.๓ ละเลยต่อหน้าทีตามทีกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๑.๕ ะทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน อบต. ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติกรรมของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความสะดวกหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน อบต. ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงที่งานธุรการหรือช่องทาง [Http://www. Facebook.com](http://www.Facebook.com) โทรศัพท์ โทรสาร หรือสายตรงผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้แจงเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่อยู่หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม หมู่ ๑๘ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ (คลิกเพื่อพิมพ์แบบฟอร์มร้องทุกข์)

๒. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม หมู่ ๑๘ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๑๒๐

๓. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๘๔๐๘๒๐

* สายตรง นายก อบต. ๐๘๗ - ๒๕๓๓๖๕๑ หรือ ๐๘๗ - ๙๕๐๐๗๒๒

* สายตรง ปลัด อบต. ๐๘๖ - ๒๓๔๒๓๒๐

๔. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side : www.klongkham.go.th

๕. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน e-mail address : admin@klongkham.go.th

๖. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน [Http//www. Face book](http://www.Facebook)

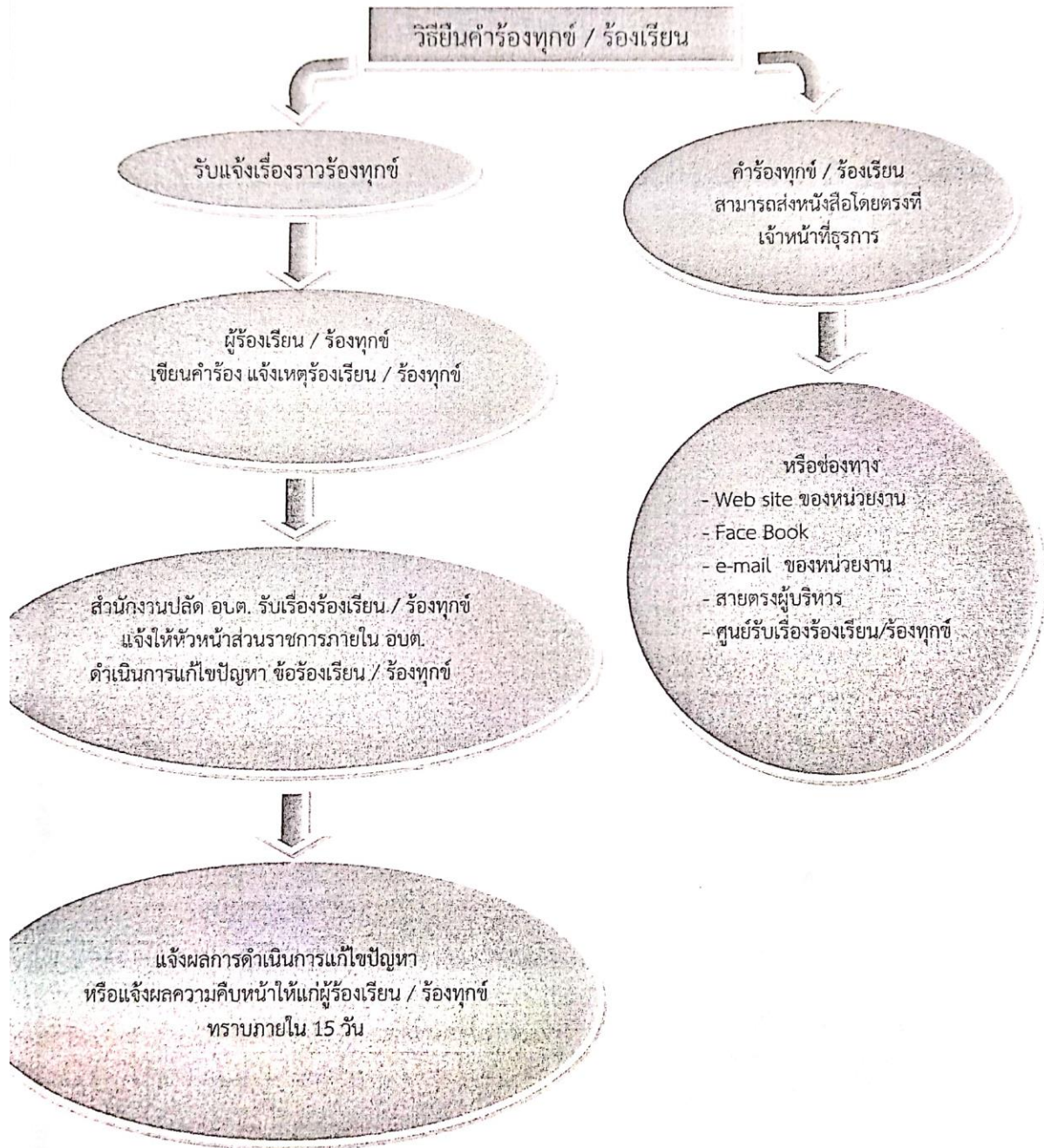
๗. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางเว็บไซต์ (Webboard) องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

.....

แผนผังร้องเรียน



ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเอง
ที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม หมู่ ๑๘ อำเภอขามเฒ่า
จังหวัดกาฬสินธุ์

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย
ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม หมู่ ๑๘ อำเภอขามเฒ่า
จังหวัดกาฬสินธุ์

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน
ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓ - ๘๔๐๘๒๐
* สายตรง นายก อบต. ๐๘๗ - ๒๕๓๓๖๕๑ หรือ ๐๘๗ - ๙๕๐๐๗๒๒
* สายตรง ปลัด อบต. ๐๘๖ - ๒๓๔๒๓๒๐

ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side : www.klongkham.go.th

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน e-mail address : ksk@klongkham.go.th

ร้องทุกข์ / ร้องเรียน [Http//www. Face book](http://www.Facebook)

ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางเว็บไซต์ (Webboard) องค์การบริหารส่วนตำบล
คลองขาม

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

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

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม
ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....
ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน ต่อนายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม เนื่องจาก

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
๔. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
(.....)
ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)
หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบควบคุมการร้องเรียน / ร้องทุกข์
ชื่อ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม

ลำดับที่	เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยปฏิบัติ)	ระยะเวลาที่คาดว่าจะ แล้วเสร็จ	ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (หน่วยปฏิบัติ)	หมายเหตุ

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่องร้องเรียน
(.....)
ตำแหน่ง.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.



ที่ กส ๗๑๐๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม
อำเภอเวียงตาล จังหวัดกาฬสินธุ์ ๕๖๑๒๐

xx มีนาคม ๒๕xx

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการหรือผลความคืบหน้าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน นาย/นาง/นางสาว.....

ตามที่ ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่อง.....

เมื่อวันที่.....เพื่อให้ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/
ร้องทุกข์ นั้น

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม ได้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน
ดังนี้-

๑.

๒.

๓.

หากขัดข้อง หรือมีข้อสงสัยประการใด โปรดติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ เบอร์โทร
๐๔๓ - ๘๔๐๘๒๐ หรือโทรศัพท์มือถือ หมายเลข

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

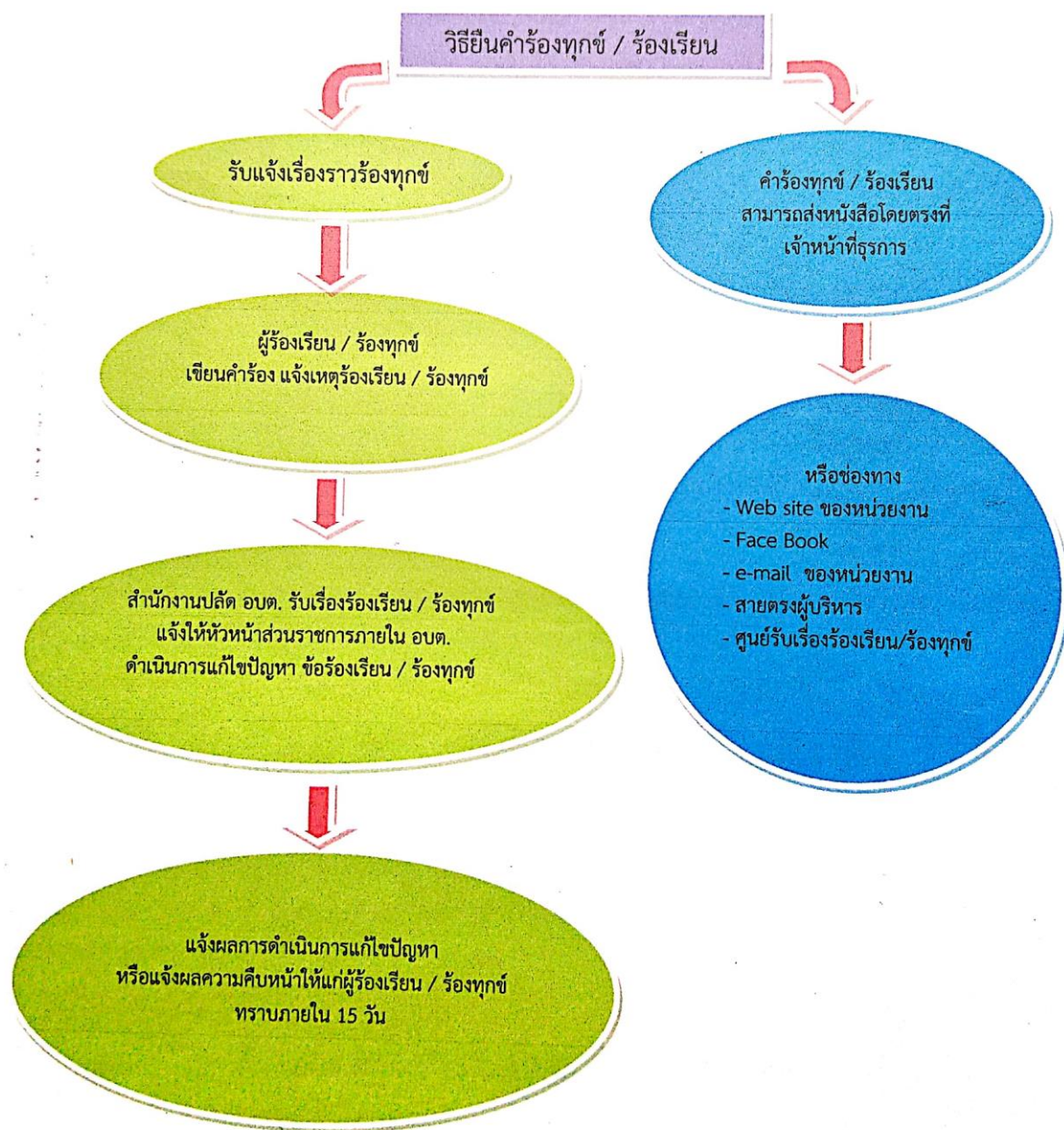
(นายวิทยา บุญตาโลก)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม

สำนักปลัด

โทร. ๐๔๓ - ๘๔๐๘๒๐

โทรสาร ๐๔๓ - ๘๔๐๘๒๑

แผนผังร้องเรียน



ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเอง
ที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม หมู่ ๑๘ อำเภอเวียงตาล
จังหวัดกาฬสินธุ์

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย
ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม หมู่ ๑๘ อำเภอเวียงตาล
จังหวัดกาฬสินธุ์

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน
ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓ - ๘๔๐๘๒๐
* สายตรง นายก อบต. ๐๘๗ - ๒๕๓๓๖๕๑ หรือ ๐๘๗ - ๙๕๐๐๗๒๒
* สายตรง ปลัด อบต. ๐๘๖ - ๒๓๔๒๓๒๐

ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side : www.klongkham.go.th

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน e-mail address : admin@klongkham.go.th

ร้องทุกข์ / ร้องเรียน [Http//www. Face book](http://www.Facebook)

ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางเว็บไซต์ (Webboard) องค์การบริหารส่วนตำบล
คลองขาม

คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม
ตำบลยางคลองขาม อำเภอเขาตลิ่ง จังหวัดกาฬสินธุ์

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม จึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขามในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน อบต. ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน อบต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงที่งานธุรการหรือช่องทาง [Http://www. Facebook.com](http://www.Facebook.com) โทรศัพท์ โทรสาร หรือสายตรงผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแฉงแสบแสบไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่อยู่หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม หมู่ ๑๘ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ (คลิกเพื่อพิมพ์แบบฟอร์มร้องทุกข์)

๒. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม หมู่ ๑๘ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๑๒๐

๓. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๘๔๐๘๒๐

* สายตรง นายก อบต. ๐๘๗ - ๒๕๓๓๖๕๑ หรือ ๐๘๗ - ๙๕๐๐๗๒๒

* สายตรง ปลัด อบต. ๐๘๖ - ๒๓๔๒๓๒๐

๔. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side : www.klongkham.go.th

๕. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน e-mail address : admin@klongkham.go.th

๖. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน [Http//www. Face book](http://www.Facebook)

๗. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางเว็บไซต์ (Webboard) องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแฉให้ทราบเท่านั้น

.....