



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม ในเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ในด้านต่าง ๆ ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น และมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์อยู่เสมอ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนได้ ช้อยุติ ด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. คำจำกัดความ	๑
๖. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร่วร้งเรียน ร้องทุกข์	๒
๗. แนวทางการดำเนินงาน	๒
๘. วิธีการ ขั้นตอน และการพิจารณาต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๓-๔
๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๕

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขามใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือ เป็นมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม ๑๒๔ ตำบลบ้านขาม อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู รหัสไปรษณีย์ ๓๙๐๐๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายความว่า การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน และมีความหมายครอบคลุมถึง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คาชมเซย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชยและการร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายความว่า ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางเว็บไซต์ Face Book และ Line

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

/ข้อร้องเรียน...



๘. วิธีการ ขั้นตอน และการพิจารณาต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๘.๑ วิธีการและขั้นตอนดำเนินการ

๑) การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยวาจา

เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลตามคำร้องและให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานหากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อไม่ให้ รับเรื่องร้องเรียนร้องนั้นไว้พิจารณา แจ้งให้ ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์ สาธารณะจะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๒) กรณีร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๘.๒ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑) นายกององค์การบริหารส่วนตำบล อาจใช้ดุลพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดเป็นผู้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะซึ่งควรจะต้องดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

๒) นายกององค์การบริหารส่วนตำบล อาจส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่นายกแต่งตั้ง พิจารณาตาม ๑) ก็ได้ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือเกิดประโยชน์

๓) แนวทางที่หน่วยงานจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ได้แก่

(๑) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนผู้ร้องไม่ได้และไม่ปรากฏพยานหลักฐานที่ชัดเจน

(๒) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน ร้องทุกข์

- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตาม

สมควรและใช้ถ้อยคำสุภาพ

- มีลายมือชื่อผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียน ร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

๓) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำเนาเรื่องให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเสนอตามลำดับ ชั้นถึงนายกเพื่อพิจารณาสั่งการ

๔) นายกเทศมนตรีพิจารณาวินิจฉัย เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับ ว่าเป็นเรื่องใน

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นหรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดตามขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้พิจารณามอบหมายหน่วยงานภายในที่รับผิดชอบ หรือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการที่แต่งตั้ง ขึ้นไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นให้จัดส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ

ดำเนินการต่อไป

๕) แจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้น ทั้งที่ดำเนินการแล้วเสร็จ หรือยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ และดำเนินการต่อไปให้แล้วเสร็จและแจ้งผู้ร้องทราบ

(๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมที่ชัดเจน

(๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(๕) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

(๖) เรื่องที่มีการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทแล้ว

๔) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน

(๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุรวมถึงตรวจสอบสถานที่จริง ให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์นั้นอย่างชัดเจน ในการพิจารณาดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหา

(๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้โต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้พิจารณาข้อเท็จจริง ที่ตรวจสอบได้ปรับเข้ากับข้อกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

(๔) แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ หรือแจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์นั้น

๘.๓ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

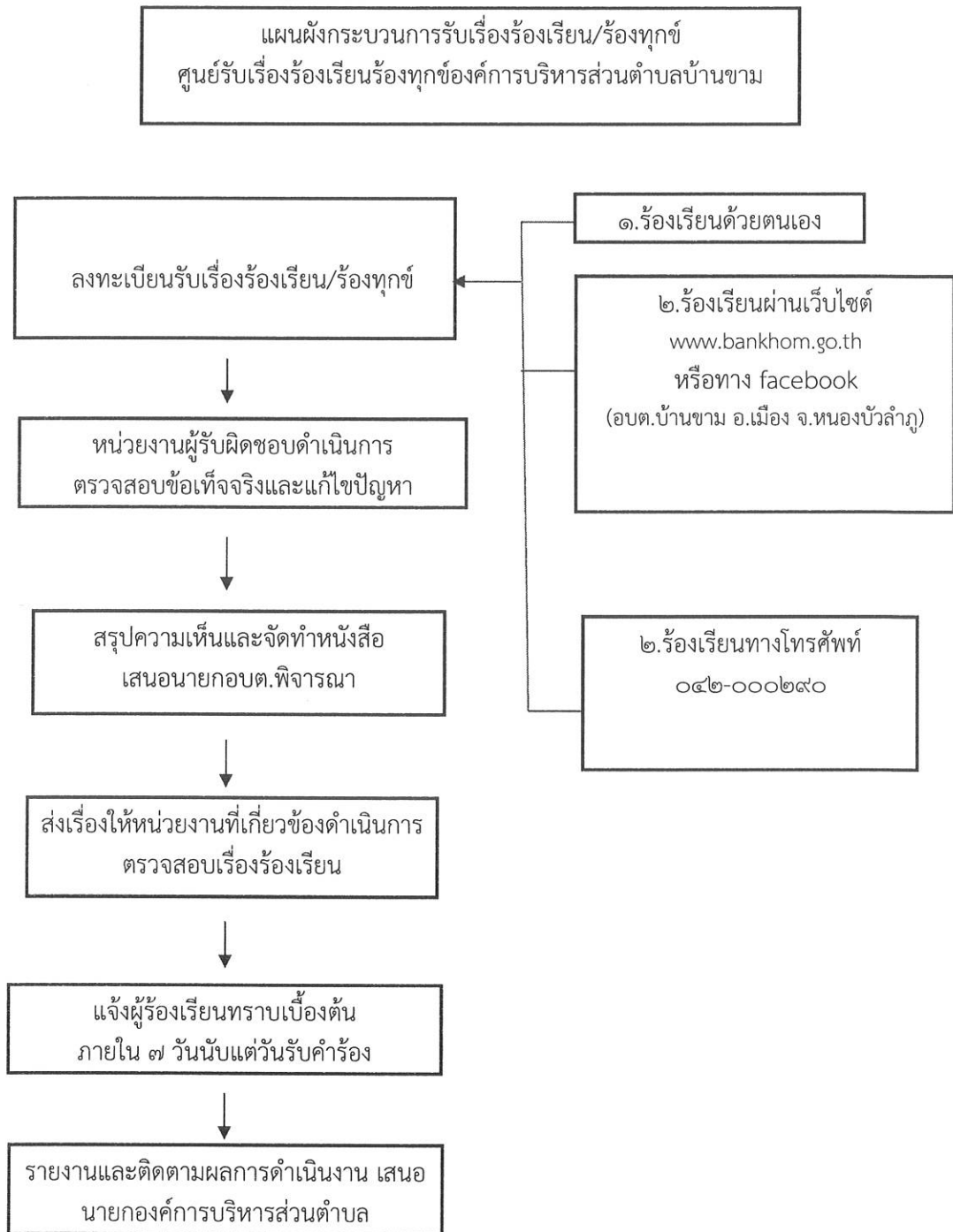
๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหาภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง และดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน

๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการภายใน ๗ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง

๓) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง แม้การดำเนินการแก้ไขปัญหาจะยังไม่แล้วเสร็จก็ตาม

/แผนผัง...

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์





# ภาคผนวก



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม  
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

\*\*\*\*\*

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม ขึ้นภายในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งที่ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การสะท้อนปัญหาความต้องการ ความเดือดร้อนต่าง ๆ ที่ได้รับตลอดจนเพื่อร่วมกันตรวจสอบความถูกต้องและความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม ในการดำเนินการโครงการต่าง ๆ ในเขตพื้นที่/หมู่บ้านที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งในด้านปริมาณงานและคุณภาพ เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามวัตถุประสงค์แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กระทรวงมหาดไทย จัดทำเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

เพื่อให้ทันตามสภาวะการณ์ปัจจุบัน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขามได้เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ประชาชนสามารถร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ หรือแจ้งการทุจริตได้หลายสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ประกอบกับได้มีการปรับปรุงคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขามจึงขอประชาสัมพันธ์การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม และมีบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. แจ้งด้วยตนเองโดยตรง แจ้งได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู
๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒-๐๐๐๒๕๐
๓. ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบล [www.bankham.go.th](http://www.bankham.go.th)
๔. ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เลขที่ ๑๒๔ หมู่ที่ ๓ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม ตำบลบ้านขาม อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู ๓๙๐๐๐
- ๔.๕ ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็น ซึ่งติดตั้งไว้หน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล
- ๔.๖ ทาง facebook : อบต.บ้านขาม อ.เมือง จ.หนองบัวลำภู

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียนและผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ เมษายน พ.ศ.๒๕๖๗

  
( นายเสด็จ ยะหัวดง )

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม

ที่ ๒๑๕/๒๕๖๗

เรื่อง ยกเลิกและแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ด้วยพนักงานส่วนตำบล เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติราชการและรับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขามได้โอน(ย้าย) ไปปฏิบัติราชการที่องค์กรอื่น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม จึงขอยกเลิกคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม ที่ ๕๐๕/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๖ เรื่องแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขามได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขามจึงยกเลิกคำสั่งดังกล่าว และขอแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- |   |                           |
|---|---------------------------|
| ๑.๑ นายกององค์การบริหารส่วนตำบล           | ประธานศูนย์ฯ              |
| ๑.๒ รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล        | รองประธานศูนย์ฯ           |
| ๑.๓ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล             | กรรมการศูนย์ฯ             |
| ๑.๔ ผู้อำนวยการกองคลัง                    | กรรมการศูนย์ฯ             |
| ๑.๕ ผู้อำนวยการกองช่าง                    | กรรมการศูนย์ฯ             |
| ๑.๖ ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ               | กรรมการศูนย์ฯ             |
| ๑.๗ ผู้อำนวยการกองสวัสดิการฯ              | กรรมการศูนย์ฯ             |
| ๑.๘ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | กรรมการศูนย์ฯ             |
| ๑.๙ ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการเกษตรฯ       | กรรมการศูนย์ฯ             |
| ๑.๑๐ หัวหน้าสำนักงานปลัด                  | กรรมการและเลขานุการศูนย์ฯ |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลและจัดวางระบบการดำเนินงานของศูนย์ฯ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และความมุ่งหมายของทางราชการ

๒. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

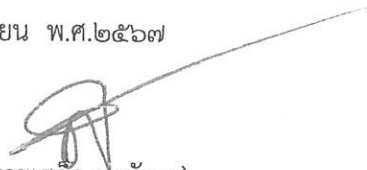
- |                                |                               |                          |
|--------------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| ๒.๑ นางสาวสุธิพร พलगาม         | หัวหน้าสำนักงานปลัด           | ประธานกรรมการ            |
| ๒.๒ นายปิยะ สมันต์ศรี          | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนฯ     | กรรมการ                  |
| ๒.๓ นางสาวสายสมร ทิศดร         | นักจัดการงานทั่วไปฯ           | กรรมการ                  |
| ๒.๔ นายศตวรรษ แสนเมือง         | นักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ | กรรมการ                  |
| ๒.๕ นางสาวพัชรินทร์ บุญน้อม    | นักทรัพยากรบุคคล              | กรรมการ                  |
| ๒.๖ นายศุภวิทย์ พงศ์ไธสง       | ผช.นักทรัพยากรบุคคลฯ          | กรรมการ                  |
| ๒.๗ นายณฐนน ตรีวิเศษ           | ผช.นักวิเคราะห์นโยบายและแผนฯ  | กรรมการ                  |
| ๒.๘ นางสาวพัชรินทร์ แสนกระจ่าย | ผช.เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ฯ  | กรรมการ                  |
| ๒.๙ นางมณี ชูศรีสินธุ์         | เจ้าพนักงานธุรการฯ            | กรรมการ/เลขานุการ        |
| ๒.๑๐ นางอรพรรณ สมันต์ศรี       | ผช.เจ้าพนักงานธุรการฯ         | ผู้ช่วยกรรมการ/เลขานุการ |

/ให้เจ้าหน้าที่...

ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

๑. จัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องราวยื่นทุกข์
  ๒. รับแจ้งเรื่องราวยื่นทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ยื่นเป็นเอกสาร, โทรศัพท์, ผ่านทางเว็บไซต์, ทาง facebook หรือช่องทางอื่นๆ
  ๓. ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานรับผิดชอบ
  ๔. แจ้งผลการดำเนินการตอบกลับผู้ร้องทุกข์
  ๕. ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลให้ทราบหลังดำเนินการแล้วเสร็จ
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ เมษายน พ.ศ.๒๕๖๗

  
(นายเสด็จ ยะหัวดง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม  
อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม

ข้าพเจ้าชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

อายุ.....ปี อาชีพ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

E-mail.....

ขอเรียน/แจ้งเบาะแส (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....สำนัก/กองงาน/งาน.....

ได้กระทำการเป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องในกระบวนการ.....

โดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง (ช่วงเวลาการกระทำและสถานที่เกิดเหตุ) ดังนี้.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว คือ

(๑).....จำนวน.....แผ่น

(๒).....จำนวน.....แผ่น

(๓).....จำนวน.....แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงข้างต้นที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม เป็นความจริงทุกประการ และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(.....)

ส่วนของเจ้าหน้าที่

๑. เลขที่ทะเบียนรับ ๗๒๕๐๑/..... ลงวันที่...../...../.....

๒. เอกสารแนบ  มี จำนวน.....แผ่น  ไม่มี

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

ลงวันที่...../...../.....