**คู่มือปฏิบัติงาน และแนวทาง**

**เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป**

**ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง**

**องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม**

**โทร. 042-490905**

**โทรสาร. 042-490905**

**www.sokkam.go.th**



**คำนำ**

 คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่ามจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจาเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อานวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจาเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทาคู่มือปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

**สารบัญ**

**เรื่อง**

คำนา

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ

 หลักการและเหตุผล

 วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

 การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

 ขอบเขต

 1.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

 2. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

 สถานที่ตั้ง

 หน้าที่ความรับผิดชอบ

บทที่ 2 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

 คำจำกัดความ

 ช่องทางการร้องเรียน

บทที่ 3 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ภาคผนวก

 แบบคาร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคาร้องเรียน๑)

 แบบคาร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคาร้องเรียน.๒)

 แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน 1)

 แบบแจ้งผลการดาเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน 2)

**หน้า**

ก

ข

1

1

1

1

2

2

2

3

3

4

4

5

6

7

8

9

10

11

12

**บทที่ 1**

**บทนำ**

**1. หลักการและเหตุผล**

 ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ

ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ

 จึงได้จัดทาคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนกุดขอนแก่น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

**2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ**

 1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่ามใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

 2. เพื่อให้การดาเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

 ๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่ามทราบกระบวนการ

 ๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

 ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดารงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดารงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดารงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม อยู่ภายใต้

การกับดูแลของศูนย์ดารงธรรมอำเภอภูเวียง และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คาปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของประชาชน

-2-

**4. ขอบเขต**

 **1. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป**

 1.1. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

 1.2. ดาเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

 1.3. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

 1.4. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

 1.5. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

 **กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าทีผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

 - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดาเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสานักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดาเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วัน

 - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดาเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดาเนินการต่อไปภายใน 1-2 วัน

 - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม โทรศัพท์ 043457322

**2. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง**

 2.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

 2.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

 2.3 แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อานวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

 - กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คาปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

 - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดาเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วัน

-3-

 - กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม โทรศัพท์042 490905

**5. สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ ที่ทาการองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม 159 หมู่ที่ 2 ตำบลโสกก่าม อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ

**6. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คาปรึกษารับ เรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

**บทที่ 2**

**ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน**

**คำจำกัดความผู้รับบริการ**

 หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

 - ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

 - หน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

 \* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกากับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

 \*\* เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

 - บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

 - ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

 - ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

 - ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดาเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลโสกก่าม

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คาชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/

การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท 2 ประเภทคือ เช่น

 - ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

-5-

 คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน

 - การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คาร้องเรียนหมายถึง คาหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง

 ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

 การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดาเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

 การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดาเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่

ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดาเนินงาน

**ช่องทางการร้องเรียน**

2.1 ผ่านทางสำนักงานปลัด

1) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/เอกสาร)

 2) รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า [www.sokkam.go.th](http://www.sokkam.go.th)

 3) โทรศัพท์ 042 490905

 4) ร้องเรียนทาง Face book

 5) ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)

 6) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/เอกสาร)

 7) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/เอกสาร)

**บทที่ 3**

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

๑.ร้องเรียนด้วยตนเอง

๒.ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.sokkam.go.th

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ดาเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 042 490905

๔.ร้องเรียนทาง Face book

๕.ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)

แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

อบต.โสกก่าม ทราบ (๑๕วัน )

ยุติ

ไม่ยุติ

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน

ร้องทุกข์ทราบ

ไม่ยุติแจ้งเรื่องผู้

ร้องเรียน ร้องทุกข์

ทราบ

สิ้นสุดการดาเนินการรายงานผล

ให้อำเภอเซกา ทราบ

 7. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์

 6. ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น

**บทที่ 4**

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1 จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

2 จัดทาคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดาเนินการ

3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคาสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ทราบ เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

**การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

**ช่องทาง**

ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ร้องเรียน/

ร้องทุกข์ อบต.โสกก่าม

ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหาร

ส่วนตำบลโสกก่าม

ร้องเรียนทางโทรศัพท์

042 490905

ร้องเรียนทาง Face book

ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)

**ความถี่ในการ**

**ตรวจสอบ**

**ช่องทาง**

ทุกครั้งที่มี

ผู้ร้องเรียน

ทุกวัน

ทุกวัน

ทุกวัน

ทุกวัน

**ระยะเวลาดาเนินการ**

**รับข้อร้องเรียนเพื่อ**

**ประสานหาทางแก้ไข**

ภายใน ๑-2 วันทำการ

ภายใน ๑-2 วันทำการ

ภายใน ๑-2 วันทำการ

ภายใน ๑-2 วันทำการ

ภายใน ๑-2 วันทำการ

**หมายเหตุ**

-

-

-

-8-

**ภาคผนวก**

-9-

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

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

เรื่อง ...............................................................................................................................................

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

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

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

อาชีพ.................................................................ตำแหน่ง................................................................................................................

ถือบัตร........................................................................เลขที่.....................................................................................................................

ออกโดย............................................วันออกบัตร...........................................บัตรหมดอายุ.....................................................................

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม พิจารณาดาเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง……….........................................................................................................................................................

........................................................................................................................................................................................................

...........................................................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................................................

.........................................................................................................................................................................................................

.........................................................................................................................................................................................................

........................................................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................................................

 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคาร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

 โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) ............................................................................................................................. จำนวน............ชุด

๒) ............................................................................................................................. จำนวน............ชุด

๓) .............................................................................................................................. จำนวน............ชุด

๔) .............................................................................................................................. จำนวน............ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ................................................

 (............................................)

 ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

-10-

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน.๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

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

เรื่อง ............................................................................................................................. ..................

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

 ข้าพเจ้า............................................... อายุ.........ปี อยู่บ้านเลขที่...................... หมู่ที่……………………………

ถนน................................ตำบล........................ อำเภอ........................... จังหวัด............................. โทรศัพท์………………

..................................อาชีพ............................................ตำแหน่ง........................................................................................................

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่ามพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง………................................................................................................................................................................

....................................................................................................................................................................................................

..................................................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................................................

....................................................................................................................................................................................................

....................................................................................................................................................................................................

โดยขออ้าง.................................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................................................

....................................................................................................................................................................................................

.....................................................................................................เป็นพยานหลักฐานประกอบ

 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคาร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคาร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

ลงชื่อ……………………………….……… จนท.ผู้รับเรื่อง

 (...........................................)

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

 เวลา...............................

-11-

**แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

ที่ บก 80301(เรื่องร้องเรียน) /...............

(ตอบข้อร้องเรียน 1)

องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

ตำบลโสกก่าม อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ 38150

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

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ………………………………………………………………..

โดยทาง (

 ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องรองเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์

( ) อื่นๆ .................................................................................................................................. ......................................................

ลงวันที่....................................... เกี่ยวกับเรื่อง...................................................................................................……………

……………………………………………………………………………………………นั้น

 องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่..........................................ลงวันที่......................................................และองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

 ( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม และได้มอบหมายให้……………………................................................................................เป็นหน่วยตรวจสอบและดาเนินการ

 ( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม และได้จัดส่งเรื่อง

ให้........................................................................................ซึงเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดาเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่าสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

 ( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย.......................................................................................... จึงขอให้ท่านดาเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัด

 (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐42 490905

-12-

แบบแจ้งผลการดาเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ บก 80301(เรื่องร้องเรียน) /...............

(ตอบข้อร้องเรียน 2)

องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

ตำบลโสกก่าม อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ 38150

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

เรื่อง แจ้งผลการดาเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ………………………………………………………………..

อ้างถึง หนังสือ อบต.โสกก่าม ที่ บก 80301/............................. ลงวันที่..............................................

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. .............................................................................................................................................................................

 ๒. ........................................................................................................................... ........................................................

 ๓. ....................................................................................................................................................................................

 ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

 องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่ามได้รับแจ้งผลการดาเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า……………………………………………………………………………………………………………………………………………...

.................................................................................................................................................... ......................

..........................................................................................................................................................................

..................................................................................................ดังมีรายละเอียดปรากฎตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัด

 (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐ 42490905

-14-

****

****

**ช่องทางการร้องเรียน**

**องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม**

**อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ**

**ช่องทางที่ 1 ยื่นโดยตรง (จดหมาย/เอกสาร)**

 **ช่องทางที่ 2 รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า** [**www.sokkam.go.th**](http://www.sokkam.go.th)

 **ช่องทางที่ 3 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 042 490905**

 **ช่องทางที่ 4 ร้องเรียนทาง Face book**

 **ช่องทางที่ 5 ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)**

 **ช่องทางที่ 6 ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/เอกสาร)**

 **ช่องทางที่ 7 ร้องเรียนทางไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/เอกสาร)**

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

**ภาคผนวก**

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและ

เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ประจาปี 2558

 ----------------------

 ตามหนังสืออำเภอภูเวียง ด่วนที่สุ ด ที่ สร 0023.14/ว 754 ลงวัน ที่ 14 สิงหาคม

2558 เรื่อง การประชุมชี้แจงการดาเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดาเนินงานของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจาปีงบประมาณ พ.ศ.

2558 ได้แจ้งว่า สานักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทาบันทึกข้อตกลงความ

ร่วมมือกับ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency

Assessment (ITA) ประจาปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยทางสานักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม

การทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดาเนินงาน (Integrity Assessment)

และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสานักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

แห่งชาติ

 องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่ามได้คู่มือจัดทาคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์

(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ประจาปี 2558

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การจัดทาคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่อง

ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ประจาปี 2558 เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึง

ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๘

 (นายประยูร พรมนนท์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม