



คู่มือประชาชน

เรื่อง การติดต่อเพื่อขอรับบริการของ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลชินนา

อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

จัดทำโดย

งานนิติการ

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชินนา



ปรัชญาการบริหาร

ประชาชน คือ บุคคลที่สำคัญที่สุด ที่มาเยือนในสถานที่แห่งนี้
ท่านไม่ได้มาพึ่งพาเรา แต่เราต่างหากที่ต้องพึ่งพาท่าน

ท่านไม่ได้มาขอความช่วยเหลือการทำงานของเรา

หากแต่การรับใช้ท่าน คือ วัตถุประสงค์ของเรา

ท่านใช้บุคคลภายนอก ท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งหนึ่ง
ในการรับใช้ท่าน เราได้ให้ความช่วยเหลืออะไรท่านเลย
ท่านเป็นฝ่ายช่วยเหลือเรา โดยให้อิทธิพลที่เราจะรับใช้ท่าน

ยื่นคำให้การ... โดย

งานจัดการ

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชนบท

คำนำ

คู่มือประชาชน เรื่อง การติดต่อเพื่อขอรับบริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบุรี จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการติดต่อเพื่อขอรับบริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบุรี ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบุรี

คู่มือสำหรับประชาชน : ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลชีบน
 หน่วยงานที่รับผิดชอบ : องค์การบริหารส่วนตำบลชีบน อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

กระทรวง : กระทรวงมหาดไทย

1. ชื่อกระบวนการ : การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์
2. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ : องค์การบริหารส่วนตำบลชีบน
3. ประเภทของงานบริการ : กระบวนการงานบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว
4. หมวดหมู่ของงานบริการ : รับแจ้ง
5. กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง:
 - 1) พ.ร.บ. สถาปนาและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
6. ระดับผลกระทบ : บริการทั่วไป
7. พื้นที่ให้บริการ : ทั่วถิ่น
8. กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา -
 ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ
9. ข้อมูลสถิติ
 - จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน -
 - จำนวนคำขอที่มากที่สุด -
 - จำนวนคำขอที่น้อยที่สุด -
10. ข้ออ้างอิงของกลุ่มประชาชน -
11. สถานที่ติดต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลชีบน เลขที่ 149 หมู่ที่ 3 ตำบลชีบน อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ 36170
12. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข(ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

13. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอน การบริการ	ระยะเวลา ให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1	ยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	- ยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางต่างๆ - เจ้าหน้าที่บันทึกนำเสนอ ผู้บังคับบัญชา - แจ้งส่วนราชการที่มี หน้าที่รับผิดชอบดำเนินการ	1 วัน	งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหาร ส่วนตำบลชีบน	
2	การพิจารณา/ดำเนินการ	- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ บรรเทาความเดือดร้อน - แจ้งความถึงเจ้าหน้าที่หรือ ผลการดำเนินการแก่ ประชาชนหรือหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	14 วัน	งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหาร ส่วนตำบลชีบน	

ระยะเวลาดำเนินการ

เมื่อได้รับร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลชีบน ดำเนินการ
ตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยแจ้งความ
คืบหน้าหรือผลการดำเนินงาน ภายใน 15 วัน(ตามมาตรา 15 LPA ด้านที่ 1 หัวข้อ การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์)
นับแต่วันที่มีการบริหารส่วนตำบลชีบนได้รับหนังสือ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่
เกี่ยวข้องทราบต่อไป

12. งานบริการนี้ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัตินิติการมาแล้ว

13. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

15.1) เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ

ที่	รายการเอกสาร ยืนยันตัวตน	หน่วยงานภาครัฐ ผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสาร ฉบับจริง	จำนวนเอกสาร สำเนา	หน่วยนับ เอกสาร	หมายเหตุ
1	บัตรประจำตัว ประชาชน	-	1	-	ชุด	ตนเองนโยบาย ไม่เรียกสำเนา บัตรประจำตัว ประชาชน

15.2) เอกสารอื่นๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม

ที่	รายการเอกสาร ยื่นเพิ่มเติม	หน่วยงานภาครัฐผู้ ออกเอกสาร	จำนวนเอกสาร ฉบับจริง	จำนวนเอกสาร สำเนา	หน่วยนับ เอกสาร	หมายเหตุ
ไม่พบเอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม						

14. ค่าธรรมเนียม

ไม่มี

15. ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน

1) ช่องทางการร้องเรียน

1.1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับร้องเรียนร้องทุกข์ของศกปรบริหารส่วนตำบลชินน

1.2 ทางโทรศัพท์ 044-056008 หรือ โทรสาร 044-056560

1.3 ทางไปรษณีย์ (องค์การบริหารส่วนตำบลชินน 149 หมู่ที่ 3 ตำบลชินน อำเภอบ้านแพง
จังหวัดชัยภูมิ 36170)

1.4 อินเทอร์เน็ตหรือโซเชียลเน็ตเวิร์คหรือ ไลน์

1.4.1 เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลชินน <http://www.cheebon.go.th>

1.4.2 Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลชินน

1.4.3 Line อบต.ชินน

2) ช่องทางการร้องเรียนจังหวัดร้อยเอ็ดต่อผู้ว่าราชการจังหวัด

หมายเหตุ (ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยภูมิ)

3) ช่องทางการร้องเรียนศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ(เลขที่ 1 ถ.พินิจโลกเขตดุสิตกทม. 10300 / สายด่วน 1111 / www.1111.go.th / tupn.1111 เลขที่ 1 ถ.พินิจโลก เขตดุสิต กทม. 10300)

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ในวันและเวลาราชการ ยกเว้นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตหรือ โซเชียลเน็ตเวิร์ค
ได้แก่ เว็บไซต์ /Facebook / Line สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง

16. ตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก

16.1 แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลชีบาน

16.2 คำนวณไหลลแบบฟอร์มทางอินเทอร์เน็ต <http://www.oic.go.th/infocenter27/2745>

17. หมายเหตุ

ภาคผนวก

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลชิโน

แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณี

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชิโน

ข้าพเจ้า อายุ ปี เชื้อชาติ

สัญชาติ หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบล อำเภอ

จังหวัด รหัสไปรษณีย์ เบอร์โทรศัพท์

ขอยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ เนื่องจาก

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

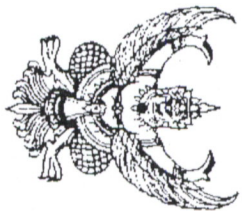
.....

(เขียนต่อด้านหลังได้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ) ผู้ยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลชีบน

เรื่อง จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลชีบน”

.....

ด้วยประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางการจัดการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน จังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๒ ตอนพิเศษ ๓๙ ง วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ ข้อ ๒ กำหนดให้ เพื่อให้สอดคล้องกับ บันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการอำนวยความสะดวกยุติธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมระหว่าง สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานอัยการสูงสุด กระทรวงมหาดไทยและกระทรวงยุติธรรม ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

ผู้มายื่นคำร้อง

- (๑) ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือผู้มา
 - (๒) ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความสะดวกเมื่อร้อง
 - (๓) สนับสนุน ส่งเสริมและประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่างๆ ในชุมชน
- เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
- (๔) ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
 - (๕) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน
- ท้องถิ่นกำหนด

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเจตนารมณ์ดังกล่าว จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลชีบน” ขึ้น ณ งานนิติการ สำนักปลัดอบต.ชีบน องค์การบริหารส่วนตำบลชีบน เลขที่ ๑๔๙ ตำบลชีบน อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ รหัสไปรษณีย์ ๓๖๓๗๐ โทรศัพท์ ๐๔๔-๐๕๖-๐๐๘ โทรสาร ๐๔๔-๐๕๖-๕๖๐

ช่องทางการติดต่อเพื่อขอรับบริการ

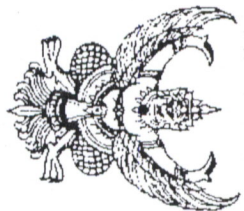
ระเบียบย้านักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ กำหนดให้ ผู้ได้รับความเดือดร้อนจะร้องทุกข์ด้วยตนเอง หรือมอบผู้อื่นให้มีการร้องทุกข์แทนหรือผู้จัดการแทนได้ และจะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายสุวิทย์ หาญใจ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชีบน

“ยูนันธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลซีบน
ที่ ๑๐๕/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลซีบน”

.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลซีบนได้ประกาศ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ เรื่อง จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลซีบน” ขึ้น ณ งานนิติการ สำนักปลัดอบต.ซีบน องค์การบริหารส่วนตำบลซีบน

เพื่อให้การดำเนินงานของ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลซีบน” บรรลุเป้าหมายเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพและเชิงประจักษ์ อาศัยอำนาจตามความมาตรา ๕๙ (๒) แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๖ ประกอบข้อ ๒ แห่งประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลซีบน” ดังนี้

๑. ปลัดเทศบาล
๒. หัวหน้าสำนักปลัดอบต.ซีบน/ผู้อำนวยการกองทุกกอง
๓. นิติกรที่ได้รับมอบหมาย

มีหน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้มาycinคำร้อง

- (๑) ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือที่มีผู้มาycinคำร้อง
 - (๒) ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน
 - (๓) สนับสนุน ส่งเสริมและประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่างๆ ในชุมชน
- เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
- (๔) ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
 - (๕) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ตนเป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐


(นายสุวิทย์ หาญใจ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลซีบน

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริกรเพื่อประชาชน”