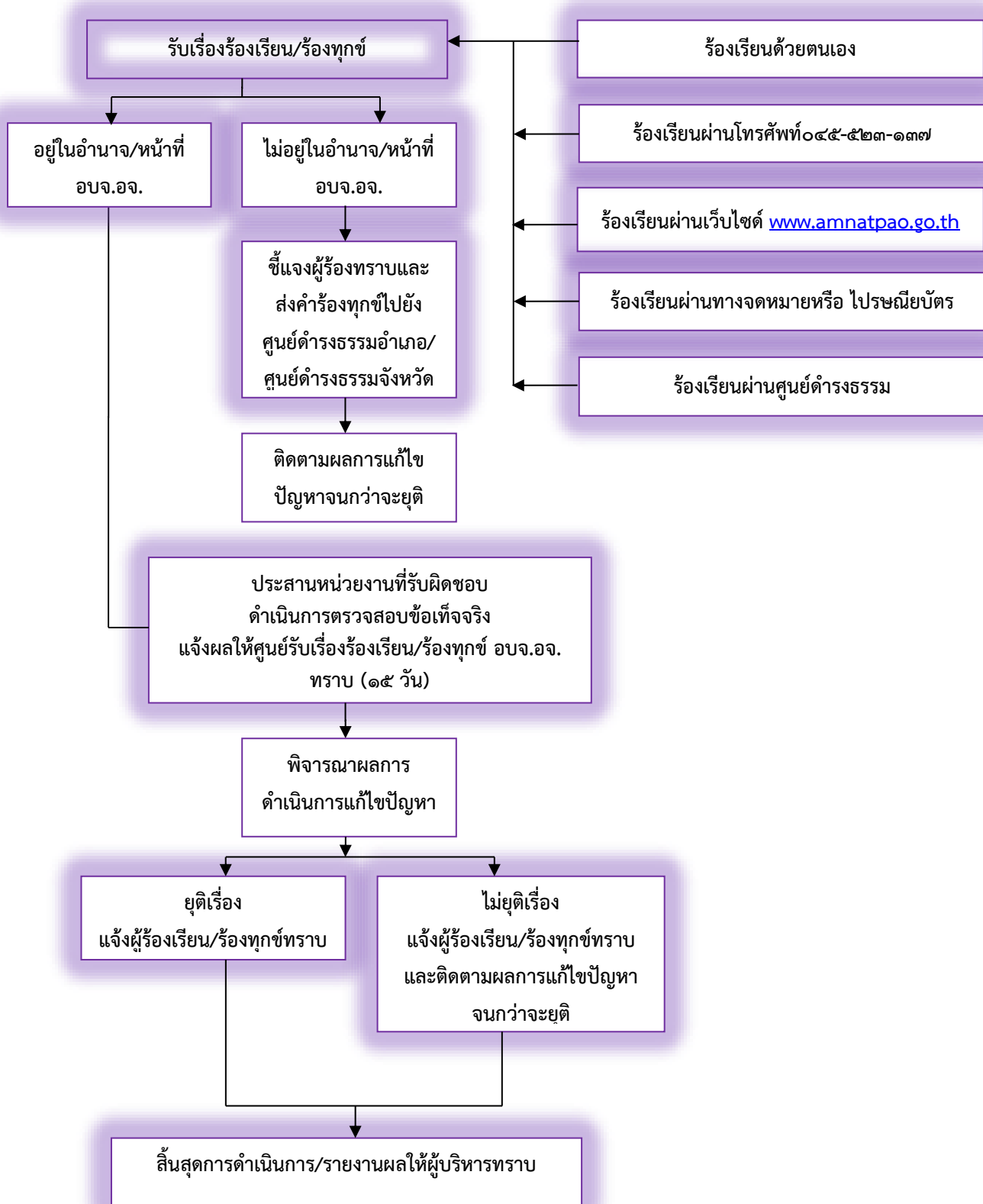


คู่มือให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงาน จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ ณ ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ (ชั้น ๒) อาคารดลเมธา มหาวิทยาลัยมหิดลวิทยาเขตอำนาจเจริญ ตำบลโนนหนามแท่ง อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ โทร. ๐๔๕-๕๒๓-๑๓๗๖	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ www.amnatpao.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/จังหวัด/สำนักนายกรัฐมนตรี	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๓ วันทำการ	

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

การดำเนินการร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดนั้น กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่หรือผู้มีคำสั่งมอบหมายรับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาตามที่ปรากฏในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ
ถนนชยางกูร อำเภอเมือง
จังหวัดอำนาจเจริญ ๓๗๐๐๐

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี บ้านเลขที่.....
หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
บัตรประชาชน.....เลขที่.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ พิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา เรื่อง

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบทั้ง
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ได้แก่

- | | |
|---------|---------------|
| ๑)..... | จำนวน.....ชุด |
| ๒)..... | จำนวน.....ชุด |
| ๓)..... | จำนวน.....ชุด |
| ๔)..... | จำนวน.....ชุด |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(แบบคำร้องที่ ๒)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ

ถนนชยางกูร อำเภอเมือง

จังหวัดอำนาจเจริญ ๓๗๐๐๐

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี บ้านเลขที่.....หมู่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ พิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา เรื่อง

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

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

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

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ อจ ๕๑๐๐๑/

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ

ถนนชยางกูร อจ ๓๗๐๐๐

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ โดยทาง

() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่น.....

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว

ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การบริหารส่วนจังหวัด

อำนาจเจริญ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว เห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง

ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่

กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ

โทร.๐-๔๕๕๒-๓๑๓๗

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ อจ ๕๑๐๐๑/

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ

ถนนชยางกูร อจ ๓๗๐๐๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

๓.....

ตามที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่าน ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ ได้ตรวจสอบแล้ว ขอเรียนว่า.....

.....

.....

.....รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยกับหนังสือฉบับนี้ หรือมีข้อขัดข้องประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐาน ได้ที่ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญ

โทร.๐-๔๕๕๒-๓๑๓๗