

#### ๕. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

##### ขั้นตอน

๑. ผู้เรียน/ร้องทุกข์ พบเจ้าหน้าที่ ที่จุดรับคำร้องและกรอกแบบคำร้อง
๒. เจ้าหน้าที่ รับเรื่อง/รับคำร้อง ภายใน ๕

นาที/ราย

๓. ออกตรวจสอบข้อเท็จจริง/ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๓ วัน

๔. รายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารทราบภายใน ๕ วัน

๕. แจ้งผลให้ผู้เรียน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๑๕ วัน

##### ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นภายใน ๑๕ วันทำการ

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

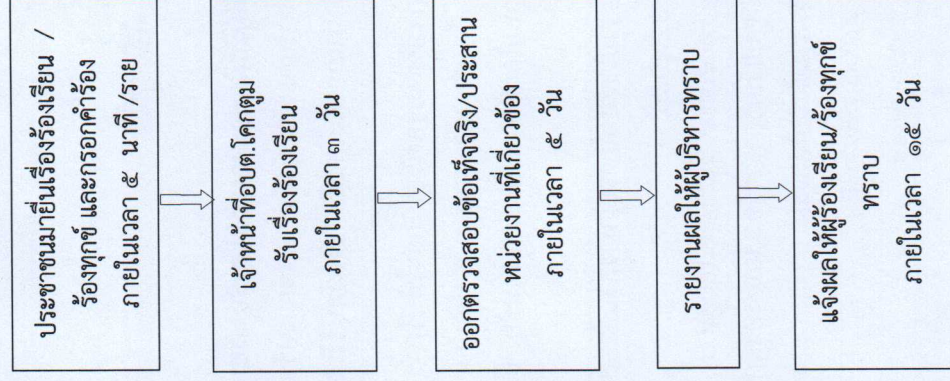
เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. ใบคำร้องทั่วไป จำนวน ๑ ฉบับ
๒. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน/สำเนาบัตรข้าราชการ (ถ้ามี) จำนวน ๑ ฉบับ
๓. สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน ๑ ฉบับ
๔. หลักฐานอื่น ๆ (ถ้ามี)

ค่าธรรมเนียม ไม่เสียค่าธรรมเนียม



#### แผนผังขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



คู่มือสำหรับประชาชนและคู่มือการปฏิบัติงาน  
งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

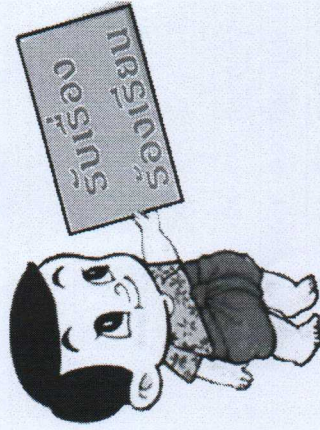


องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตูม  
ตำบลโคกตูม อำเภอประโคนชัย  
จังหวัดบุรีรัมย์

คู่มือสำหรับประชาชนและคู่มือปฏิบัติงาน  
งานรับเรื่องราวร้องทุกข์

คู่มือสำหรับประชาชนและคู่มือปฏิบัติงานรับ  
เรื่องราวร้องทุกข์ ของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วน  
ตำบลโคกตูม ฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทาง  
ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องราวร้อง  
ทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตูม ศูนย์ยุติธรรม  
ชุมชนตำบลโคกตูม ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและ  
คุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์รับเรื่องราวเรียนการทุจริต  
ศูนย์ปรองดองสมานฉันท์ประจำตำบลโคกตูม และศูนย์  
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน  
นี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ รวดเร็ว  
และมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการบูรณาการร่วมกัน

ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตูม และศูนย์ประสานงานรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ระดับตำบล โคกตูม เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของ ผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๖



๑. ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตูม จำแนกเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์เป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

๑.๑ เหตุร้องรำคาญตามพระราชบัญญัติการ

สาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

๑.๒ การให้บริการสาธารณะ

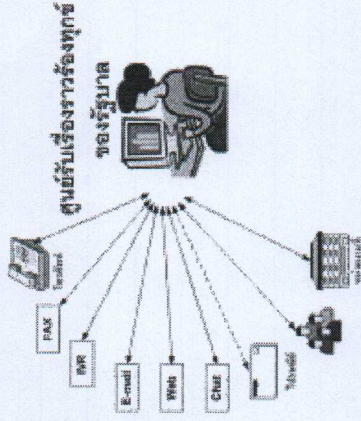
๑.๓ ปัญหาโครงสร้างพื้นฐานและการจัดการ บริการสาธารณะ

๑.๔ การทุจริตในตำแหน่งหน้าที่ และการ คอร์รัปชันในภาครัฐ

๑.๕ การคุ้มครองผู้บริโภค

๑.๖ ปัญหาความขัดแย้งของประชาชน การไล่ เกลี้ยข้อพิพาท

๑.๗ การสอบข้อเท็จจริงตามหนังสือร้องทุกข์จาก ประชาชน หรือหนังสือจากหน่วยงานของรัฐ



๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วน ตำบลโคกตูม อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

๓. ช่องทางการติดต่อร้องเรียน/การให้บริการ

๓.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่สำนักปลัด องค์การ บริหารส่วนตำบลโคกตูม อำเภอประโคนชัย จังหวัด บุรีรัมย์

๓.๒ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตูม [www.koktoom.go.th](http://www.koktoom.go.th)

๓.๓ Facebook ชื่อ อบต.โคกตูม

๓.๔ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตูม

โทรศัพท์ ๐ ๔๔๖๖ ๖๒๔๓-๔

โทรสาร ๐ ๔๔๖๖ ๖๒๔๓

๓.๕ ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๙ ม. ๑๐ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตูม อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๔๐

๓.๖ ผู้รับฟังความคิดเห็น ซึ่งติดตั้งอยู่ที่ ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกตูม

๓.๗ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (สายด่วน) ถึง นายกององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตูม หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘ ๙๒๘๑ ๕๒๖๓

๔. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตูม ได้กำหนด ขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดให้ มีการรายงานผลไปยังผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วัน หากการตรวจสอบยังไม่แล้วเสร็จ จะต้องมีการ รายงานให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ภายใน ๑๕ วัน แล้วให้เจ้าหน้าที่รับดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

