



คู่มือปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลโคราช

อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องทุกข์/ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคราชจัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่อง ร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียน ทั้งใน เรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมี ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ช่องทางการร้องเรียน

- 1) ทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลโคราช www.koratsao.go.th
- 2) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น
- 3) ขึ้นโดยตรง
- 4) ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลโคราช บ้านห้วยบึง หมู่ที่ 5 ตำบลโคราช อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา 30170
- 5) โทรศัพท์ 0 4400 2331
- 6) ร้องเรียนทาง Face book อบต.โคราช อ.สูงเนิน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติ ตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วน ตำบลโคราช www.koratsao.go.th	ทุกวัน	ภายใน 1 - 2 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านคู่มือ /กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน 1 - 2 วันทำการ	
ยื่นโดยตรง	-	ภายใน 1 - 2 วันทำการ	
ไปรษณีย์	-	ภายใน 1 - 2 วันทำการ	
โทรศัพท์ 0 4400 2331	-	ภายใน 1 - 2 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face book อบต. โคราช อ.สูงเนิน	ทุกวัน	ภายใน 1 - 2 วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องทั่วไป

เขียนที่.....

ต.โคราช อ.สูงเนิน จ.นครราชสีมา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโคราช

ด้วยข้าพเจ้า..... อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลโคราช

อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ ๓๐๑๗๐ ได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับปัญหาเรื่อง

..... เพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนจากปัญหาดังกล่าว จึงขอความ

อนุเคราะห์จากองค์การบริหารส่วนตำบลโคราช ดำเนินการดังต่อไปนี้

- ๑.....
- ๒.....
- ๓.....
- ๔.....
- ๕.....
- ๖.....
- ๗.....
- ๘.....

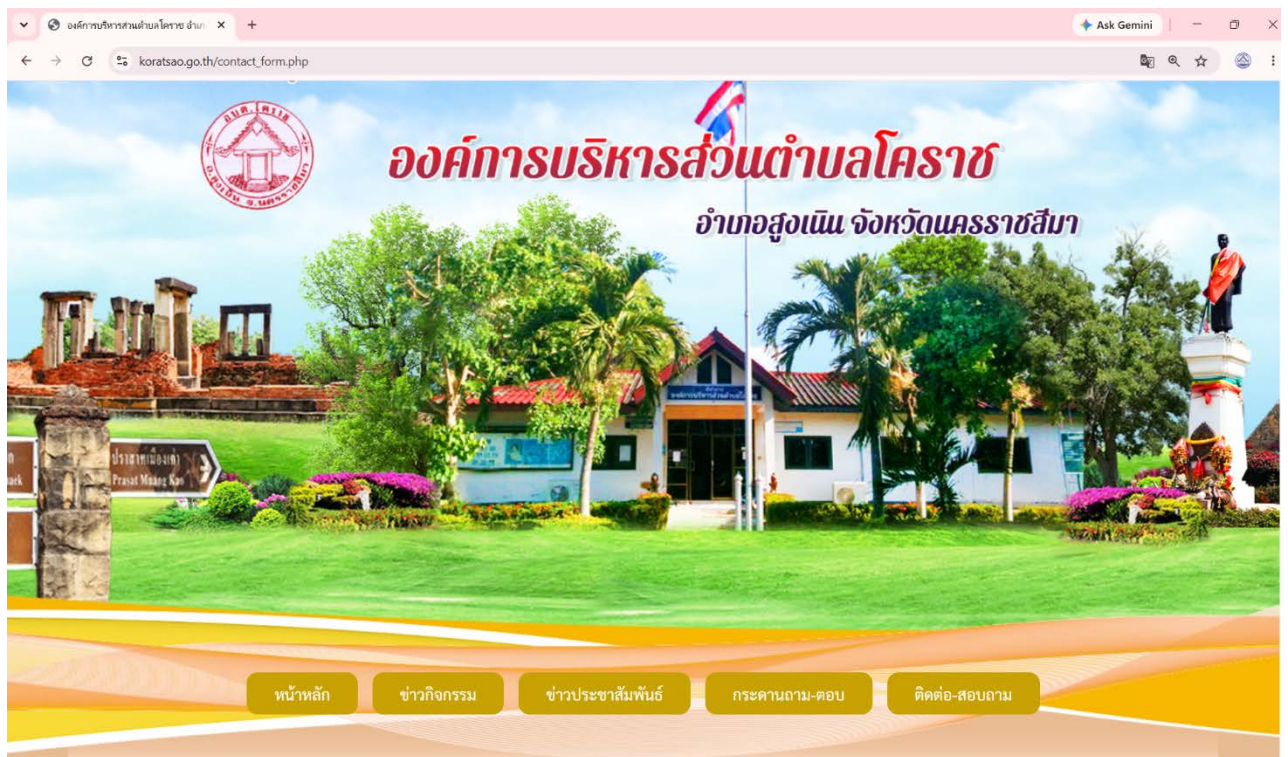
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

ตำแหน่ง (ถ้ามี) (.....)

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของ อบต.โคราช



รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ

กรุณาใส่ให้ครบตามที่เครื่องหมาย * ระบุ

รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

รายละเอียด


ชื่อผู้ติดต่อ

โทรศัพท์

Email

บันทึกข้อมูล

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

1. เข้าเว็บไซต์ www.koratsao.go.th
2. เลื่อนคู่มือขวามือ เลือกเมนูร้องทุกข์/ร้องเรียน 
3. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์และรายละเอียดผู้ติดต่อ
4. กดปุ่มบันทึกข้อมูล

หมายเหตุหากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล