



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์สินอันันต์

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ตำบลทรัพย์อนันต์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์

กรกฎาคม ๒๕๖๐

สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. สถานที่ตั้ง	๑
๓. หน้าที่และความรับผิดชอบ	๑
๔. วัตถุประสงค์	๑
๕. คำจำกัดความ	๑
๖. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราร้องเรียน ร้องทุกข์	๒
๗. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๒
๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๖
๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์	๖
๑๐. ภาคผนวก	๗ - ๑๒

๑.หลักการและเหตุผล

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อย นอกจากเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณียพิพาทระหว่างประชาชนด้วยตนเอง ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและเพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อไป

๒.สถานที่ตั้ง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ สถานที่ ๑๑๙ หมู่ที่ ๔ ตำบลทรัพย์อนันต์ อำเภอนาทม จังหวัดอุดรธานี

๓.หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาหารือ ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔.วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กำหนดได้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ทราบกระบวนการ

๔. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕.คำจำกัดความ

“เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้าราชการ ลูกจ้าง ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการ ลูกจ้าง เป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติงาน

“เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมေး/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การขมေး/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/ไปรษณีย์

๖. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวจ้างเรียน ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

๖.๑ ลักษณะของเรื่องราวจ้างเรียน ร้องทุกข์เข้าราชการ ลูกจ้าง

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่ำนั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๖.๒ ลักษณะของเรื่องราวจ้างเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้้องค์การบริหารส่วนตำบลทรรพ์ยอนันต์ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ส่วนราชการอื่นขอให้้องค์การบริหารส่วนตำบลทรรพ์ยอนันต์ ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๗. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ของ้องค์การบริหารส่วนตำบลทรรพ์ยอนันต์

๗.๑ การดำเนินการของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของ้องค์การบริหารส่วนตำบลทรรพ์ยอนันต์

(๑) นายกอง้องค์การบริหารส่วนตำบล อาจพิจารณาอบหมายให้สำนักงาน/กอง หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือ

(๒) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เป็นกรณีไป โดยมี นายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับมอบหมาย หรือปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับมอบหมาย เป็นประธาน และมี กำนัน หรือ ผู้ใหญ่บ้าน หรือ สมาชิกอบต. หรือ ตัวแทนประชาชน ในพื้นที่ที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือมีการร้องเรียน ร้องทุกข์ หน่วยงาน ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และ พนักงานส่วนตำบล ร่วมเป็นคณะกรรมการ

๗.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์

(๑) การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านโทรศัพท์/เว็บไซต์ อบต.

(๑.๑) กรณีการรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๗-๖๕๑๗๑๗-๘ จะตอบข้อซักถาม บริการข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ -สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับได้ และ รายละเอียดข้อความที่ประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์ สถานที่ที่เกิดเหตุ หรือ แจ้งให้ผู้ร้องมากรอกแบบฟอร์มคำร้องที่ ห้องสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์

(๑.๒) กรณีรับเรื่องผ่านเว็บไซต์ อบต.

(๑.๒.๑) เข้าเว็บไซต์ www.trapanan.go.th

(๑.๒.๒) เลือกเมนู หน้าหลัก

(๑.๒.๓) เลือกเมนูมุมขวามือ เลือกเมนูรับเรื่องราว ร้องทุกข์

(๑.๒.๔) ช่องเรื่อง กรอกรายละเอียดเรื่องที่เราประสงค์จะร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑.๒.๕) ช่องโดย กรอกชื่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

(๑.๒.๖) ช่องโทรศัพท์ กรอกหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

(๑.๒.๗) ช่อง E-mail กรอก E-mail (ถ้ามี)

(๑.๒.๘) ช่องรายละเอียด กรอกรายละเอียดข้อความที่เราประสงค์จะ

ร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง

(๑.๑) กรณีร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้วยวาจา

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อและแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องเรียน ร้องทุกข์ นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริง

พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้องและแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนไว้เป็นหลักฐาน ถ้าเป็นการร้องเรียน ร้องทุกข์ แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(๒) เมื่อศูนย์บริการรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกองการบริหารส่วนตำบลพิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ วันทำการ

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) นายกองการบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ วินิจฉัยว่าเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองการบริหารส่วนตำบล หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองการบริหารส่วนตำบล ให้พิจารณามอบหมายสำนักงาน/กอง หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหามาแล้วรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้นายกองการบริหารส่วนตำบลทราบโดยเร็ว หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์นั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

๗.๓ วิธีดำเนินการ

(๑) การพิจารณารับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์

(๑.๑) นายกองการบริหารส่วนตำบลอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองการบริหารส่วนตำบล หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) นายกองการบริหารส่วนตำบลอาจส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ได้รับ ให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่นายกองการบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งทำหน้าที่ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์

(๑.๓) แนวทางที่นายกองการบริหารส่วนตำบลจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้แก่

(๑.๓.๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

(๑.๓.๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๓.๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมขัดแย้ง

(๑.๓.๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล
มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๖) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธี
ปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (กรณีเป็น
เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล)

(๒.๑) ให้สำนักงาน/กอง เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือ
คณะกรรมการ ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐาน
ทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการ
ตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอ
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือ
คู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดง
พยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้
กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติ
ราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้นายกองค์การบริหาร
ส่วนตำบลพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่
เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

(๒.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของนายกองค์การบริหารส่วน
ตำบล ควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อม
ข้อสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจ

(๒.๕) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบ
ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

๗.๔ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

(๑) เมื่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันที
แล้วเสนอเรื่องให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ วันทำการ

(๒) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ดำเนินการ
ตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่
ได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน
๒ ครั้งๆ ละไม่เกิน ๗ วันทำการ) และแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน
๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

(๓) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ส่งเรื่องนั้น
ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๗ วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้น
แจ้งผลการดำเนินการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ช่องทางในการตรวจสอบ เรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาในการรับเรื่อง ร้องเรียน	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์ อบต.	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	๑ วันทำการ	

๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

๘.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลทราบเป็นประจำทุกเดือน

๘.๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ทั้งหมดหลังสิ้นปีงบประมาณ ให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลทราบ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาต่อไป

ภาคผนวก

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๑. ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในช่องทางที่กำหนด
๒. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ วันทำการ
๓. ส่งเรื่องให้สำนักงาน/กอง เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน ๑ วัน หลังจากผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ



การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



สำนักงาน/กอง หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ

- เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (อาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละ ไม่เกิน ๗ วันทำการ)
- เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายใน ๗ วันทำการ



การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๑. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ร้องเรียนและคู่กรณีโดยทำบันทึกข้อตกลงร่วมกัน (แล้วแต่กรณี) หากยังไม่ได้ข้อยุติรายงานผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ
๒. เมื่อแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้วจะรายงานผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์



ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

๑. เขียนคำร้องที่ห้องสำนักปลัด
๒. ส่งจดหมายมายัง อบต.ทรัพย์อนันต์
๑๑๙ หมู่ที่ ๔ ตำบลทรัพย์อนันต์ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร ๘๖๑๔๐

เอกสารประกอบการร้องเรียน
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

กรณีร้องทุกข์ผ่านโทรศัพท์/เว็บไซต์ อบต.

๑. ผ่านเว็บไซต์ อบต. ทรัพย์อนันต์
www.trapanan.go.th
๒. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๗-๖๕๑๗๑๗-๘

ให้ผู้ร้องเรียนแจ้ง ชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ด้วย

ผู้รับผิดชอบ

สำนักปลัด

เจ้าหน้าที่รับและตรวจสอบเอกสารเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- | | |
|---------------------------|----------------------------------|
| ๑.นางสาวหฤทัย สิทธิคง | ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคล |
| ๒.นางรำจวน ศกุลสกุล | ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา |
| ๓.นางเยาวลักษณ์ เพียรเก็บ | ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน |
| ๔.นายวิวัฒนา อินทเสมอ | ตำแหน่ง นักพัฒนาชุมชน |
| ๕.นางสาวเพ็ญพิศ นันทสุทธิ | ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ |
| ๖.นางสาวภรณ์พิลัย ไชยบัณ | ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ |

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์
อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ๘๖๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....บัตรประจำประชาชน เลขที่.....
.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง ดังต่อไปนี้

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

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เวลา.....

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์
อำเภอท่ามะแซ จังหวัดชุมพร ๘๖๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง..... (ผู้รับคำร้อง)
ได้รับแจ้งเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ หมายเลข..... เมื่อ
วันที่.....เวลา.....จากนาย/นาง/นางสาว.....
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
บัตรประจำตัวประชาชน เลขที่.....ออกโดย.....วันออกบัตร
.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้
องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง ดังต่อไปนี้

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

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้า.....(ผู้ร้องเรียน /ร้องทุกข์) ขอรับรองว่า
คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่มีข้อเท็จจริงต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

ตำแหน่ง.....

ตัวอย่าง

การกรอกข้อมูลร้อง ร้องทุกข์ เรียนผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารบริหารส่วนทรัพย์อนันต์

www.trapanan.go.th

The screenshot shows a web browser window with the URL www.trapanan.go.th/contact/view.php?No=2. The page features a header with a banner image of the office building and a navigation menu with links: หน้าหลัก, ประชาสัมพันธ์, จัดซื้อจัดจ้าง, รับสมัครงาน, ประกาศเตือนภัย, กิจกรรม, กระดานสนทนา, and ติดต่อส่วนงาน. The main content area is a contact form titled "ติดต่อส่วนงาน" (Contact Department). The form includes fields for: เรื่อง (Subject), โดย (By), โทรศัพท์ (Telephone), E-mail, and รายละเอียด (Details). There is also a CAPTCHA section with the text "ใส่ตัวอักษร" (Enter characters) and a grid of numbers. At the bottom of the form are buttons for "ส่งคำตอบ" (Send answer) and "ยกเลิก" (Cancel).

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

๑.เข้าเว็บไซต์ www.trapanan.go.th

๒.เลือกเมนู หน้าหลัก

๓. เลือกเมนูมุมขวามือ เลือกเมนูรับเรื่องราว ร้องทุกข์

๔. ช่องเรื่อง กรอกรายละเอียดเรื่องที่ประสงค์จะร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. ช่องโดย กรอกชื่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

๖. ช่องโทรศัพท์ กรอกหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๗. ช่อง E-mail กรอก E-mail (ถ้ามี)

๘. ช่องรายละเอียด กรอกรายละเอียดข้อความที่ประสงค์จะร้องเรียน/ร้องทุกข์

หมายเหตุ

หากท่านกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ ขพ ๗๒๘๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์
๑๑๙ หมู่ที่ ๔ ตำบลทรัพย์อนันต์
อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ๘๖๑๔๐

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบล
ทรัพย์อนันต์ โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ ()
อื่นๆ ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง
.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนหนังสือรับ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
และองค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า
() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ และได้มอบหมาย
ให้.....

.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ
() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ และได้จัดส่งเรื่อง
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตาม
ขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์

สำนักปลัด

โทร. ๐-๗๗๖๕-๑๗๑๗-๘

โทรสาร.๐-๗๗๖๕-๑๗๑๗-๙

