



## คู่มือการปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้  
อำเภอสามชัย จังหวัดกาฬสินธุ์  
[www.samrantai.go.th](http://www.samrantai.go.th) ๐๔๓-๐๑๙๖๑๓

## คำนำ

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม จนถึงฉบับที่ ๖ พ.ศ.๒๕๕๒ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจาก บุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็น หน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการ ให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้ จึงได้จัดตั้ง ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบล สำราญใต้ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วน ตำบลสำราญใต้ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวม แนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้ บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุข ต่อพี่น้องประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. ความหมาย	๑
๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราร้องเรียน-ร้องทุกข์	๑
๓. การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราร้องเรียน-ร้องทุกข์	๒
๔. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราร้องเรียน-ร้องทุกข์	๓ – ๗
๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์	๘

### ภาคผนวก

๑. แบบคำร้องเรียน - ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)
๒. แบบคำร้องเรียน - ร้องทุกข์(โทรศัพท์)
๓. แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
๔. แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

## ๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มา ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับกรปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของ ส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่ง การแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วน ราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาส ถูกดำเนินคดีจากประชาชนน้อย ย่อมมีโอกาสได้รับการดำเนินคดีจากประชาชนมาก นอกจากเรื่อง ร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่ เกิดจากการปฏิบัติงานของ ส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจาก ความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาท ระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้ มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ใน กรณีที่ ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณา ความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์” ไว้ ๒ ประการ คือ

“เรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการ ปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการ ปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและ รวมถึงความขัดแย้ง ระหว่างประชาชนกับประชาชน

## ๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียน-ร้องทุกข์ ในระดับตำบลได้นำแนวทางการ ดำเนินการของ กระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมี สาระสำคัญคือ

### ๒.๑ ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ ข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหาย โดยมีอาจ หลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่ กฎหมาย กำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้ สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

## ๒.๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ ของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถได้ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นตัววาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหา ตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถ ประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

### ๓. การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบล

#### ๓.๑ แนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถได้ ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน โดยจัดตั้งเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน - ร้องทุกข์ ไว้ที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถได้ และให้มีคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถได้ ประกอบด้วย

- |  |                         |
|--|-------------------------|
| ๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถได้      | เป็นประธานกรรมการ       |
| ๒. ผู้อำนวยการกองช่าง                      | เป็นกรรมการ             |
| ๓. ผู้อำนวยการกองคลัง                      | เป็นกรรมการ             |
| ๔. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม   | เป็นกรรมการ             |
| ๕. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม | เป็นกรรมการ             |
| ๖. หัวหน้าสำนักปลัด                        | เป็นกรรมการและเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการประจำศูนย์ มีหน้าที่รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ที่ผู้ร้องยื่นเป็นเอกสารผ่านทางเว็บไซต์ ทางโทรศัพท์ โทรสาร และทางอื่นๆ จัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ วิเคราะห์ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วนและประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงาน แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติและรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

#### ๓.๒ การเข้าถึงบริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน- ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วน ตำบล

การแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือการติดต่อสื่อสาร กับศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถได้ มีช่องทางการเข้าถึงบริการ ดังนี้

๑. ช่องทางโทรศัพท์ของสำนักงาน หมายเลข ๐๔๓-๐๑๙๖๑๓ และโทรสารของสำนักงาน หมายเลข ๐๔๓-๐๑๙๖๑๓ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ในวันทำการ

๒. ช่องทางโทรศัพท์ส่วนตัวของผู้บริหารระดับสูง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้

๒.๑ นายสนธิ บาทขุนทด นายก อบต.สำราญใต้ ๐๘๑-๕๕๒-๘๕๗๙

๒.๒ นายจรม ทาบุเรศ รองนายก อบต.สำราญใต้ ๐๙๙-๔๖๘-๑๕๗๐

๒.๓ นายทรงวิทย์ จันทะยุท เลขานุการนายก อบต.สำราญใต้ ๐๙๘-๑๓๑-๙๘๔๙

๒.๔ นางวราภรณ์ พรชตะตา รองปลัด อบต. ๐๙๖-๘๙๖-๑๔๔๖

๓. ช่องทางเว็บไซต์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้ [www.samrantai.go.th](http://www.samrantai.go.th)

หัวข้อ ร้องเรียน-ร้องทุกข์ กระดานกระทุ้

๔. ช่องทางเฟสบุ๊กขององค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้: อบต สำราญใต้

๕. ช่องทางเมสเซนเจอร์ : อบต สำราญใต้

๖. ช่องทาง email: [admin@samrantai.go.th](mailto:admin@samrantai.go.th)

๗. ช่องทางจดหมาย ส่งมาที่ ๑๒๕ หมู่ที่ ๑ ตำบลสำราญใต้ อำเภอสามชัย จังหวัดกาฬสินธุ์

๘. ช่องทางกล่องรับเรื่อง ภายในที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้(ตู้แดง)

**๔.แนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน- ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้**

**๔.๑ โครงสร้างของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้**

**ประกอบด้วย ๒ งาน**

(๑) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสกระทำผิดกฎหมาย

(๒) งานอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

**๔.๒ องค์ประกอบของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้**

คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ อบต.สำราญใต้

- |  |                         |
|--|-------------------------|
| ๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้       | เป็นประธานกรรมการ       |
| ๒. ผู้อำนวยการกองช่าง                      | เป็นกรรมการ             |
| ๓. ผู้อำนวยการกองคลัง                      | เป็นกรรมการ             |
| ๔. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม | เป็นกรรมการ             |
| ๕. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม   | เป็นกรรมการ             |
| ๖. หัวหน้าสำนักปลัด                        | เป็นกรรมการและเลขานุการ |

**๔.๓ ขั้นตอนปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้**

(๑) เมื่อได้รับเรื่อง ได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชนทุกช่องทาง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยเมื่อรับเรื่องแล้วจะดำเนินการ

(๑.๑) การรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓-๐๑๙๖๑๓ จะตอบข้อซักถาม บริการข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลา ในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

(๑.๒) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวม เป็นสถิติ ไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

(๑.๓) รวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๑.๔) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

(๑.๕) จัดทำทะเบียนอาสาสมัครผู้แจ้งข่าว

(๑.๖) บริหารการประชาสัมพันธ์

(๑.๗) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

(๒) วิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๒.๑) ตรวจสอบข้อเท็จจริง วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๒) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

(๒.๓) จำแนกเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง กรณีทั่วไปที่สามารถแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนได้ทันที และพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา เสนอ ผู้บริหาร ท้องถิ่น กรณีที่ต้องใช้งบประมาณและไม่สามารถดำเนินการทันที

(๒.๔) เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

(๓) ปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

(๓.๑) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองดีที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคมส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ตามเรื่องร้องเรียน และตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที เสนอผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อสั่งการ ต่อไป สำหรับ กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันที และต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการ

(๓.๒) รายงานผู้บังคับบัญชา

(๓.๓) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน

(๔) การประชาสัมพันธ์ แจ้งผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียน และ ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำราญได้ ผ่านทางสื่อต่างๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ

(๑) การรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

(๑.๑) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา ที่ศูนย์บริการร้องเรียน

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องแจ้งชื่อที่อยู่ พร้อมลงลายมือชื่อไว้เป็น หลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมแจ้งชื่อที่อยู่และไม่ยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้ พิจารณา และแจ้ง ให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกององค์การบริหารส่วน ตำบลสำราญได้เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณา ก็ได้

## (๑.๒) กรณีร้องทุกข์ร้องเรียน ด้วยวาจาทางโทรศัพท์

(๑.๒.๑) กรณีรับเรื่องทางโทรศัพท์สำนักงาน ให้บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องแจ้ง ชื่อที่อยู่ไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมแจ้งชื่อและที่อยู่ มิให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง

๑.๒.๒) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ทางโทรศัพท์ส่วนตัวผู้บริหารระดับสูงให้อยู่ในดุลยพินิจ การพิจารณาของผู้บริหารระดับสูงแต่ละท่าน ในการชี้แจงข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือการดำเนินการต่างๆ เพื่อแก้ไข ปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียน แล้วแจ้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อลงบันทึกไว้เป็นหลักฐาน ต่อไป

## (๑.๓) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริง พฤติการณ์เกี่ยวกับ เรื่องนั้นตามสมควร

(๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ ในการแจ้งข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบ อำนาจด้วย เพื่อเป็นหลักฐานป้องกันการแอบอ้างใช้ชื่อผู้อื่น

(๒) เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน- ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้ได้รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้สำนัก กอง ส่วนที่รับผิดชอบ ตามเรื่องร้องเรียน เป็นผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียน เพื่อชี้แจงและแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น กรณีไม่สามารถดำเนินการได้ ทันทีให้เสนอเรื่องพร้อมแนวทางการแก้ไขปัญหา ต่อผู้บริหารท้องถิ่น ตามลำดับการบังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ โดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) นายกององค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้ วินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ หน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลา ดำเนินการไว้เป็น การเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้ ให้พิจารณามอบหมาย ปลัดอบต. หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาหากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ให้ หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้อง ทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้ เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้



## วิธีดำเนินการ

### (๑) การพิจารณารับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๑) นายกองค้การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้อาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือ มอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือ เป็นเรื่องที่มี ระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่อง นั้นอย่างไร

(๑.๒) นายกองค้การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้อาจส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ ให้คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ ที่นายกองค้การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้แต่งตั้งทำหน้าที่ ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์

(๑.๓) แนวทางที่นายกองค้การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้จะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้แก่

(๑.๓.๑) กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้อง ไม่ได้

(๑.๓.๒) กรณีเป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับ เรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๓.๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณี แวดล้อมขัดแย้ง

(๑.๓.๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือ คำสั่งเด็ดขาด แล้ว

(๑.๓.๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาด แล้ว

(๑.๓.๖) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิปฏิบัติ ไว้เป็น การเฉพาะแล้ว

(๑.๓.๗) เรื่องใกล้เคียงประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การ บริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน แล้วแต่กรณี

(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ใน อำนาจ หน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้)

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกองค้การบริหารส่วนตำบล สำราญใต้มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ ทราบข้อเท็จจริงใน เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกองค้การบริหารส่วนตำบล สำราญใต้พิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบ ข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมี คำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองใน ส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลสามารถพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือ สั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลสามารถได้ควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนใน การใช้ดุลยพินิจ

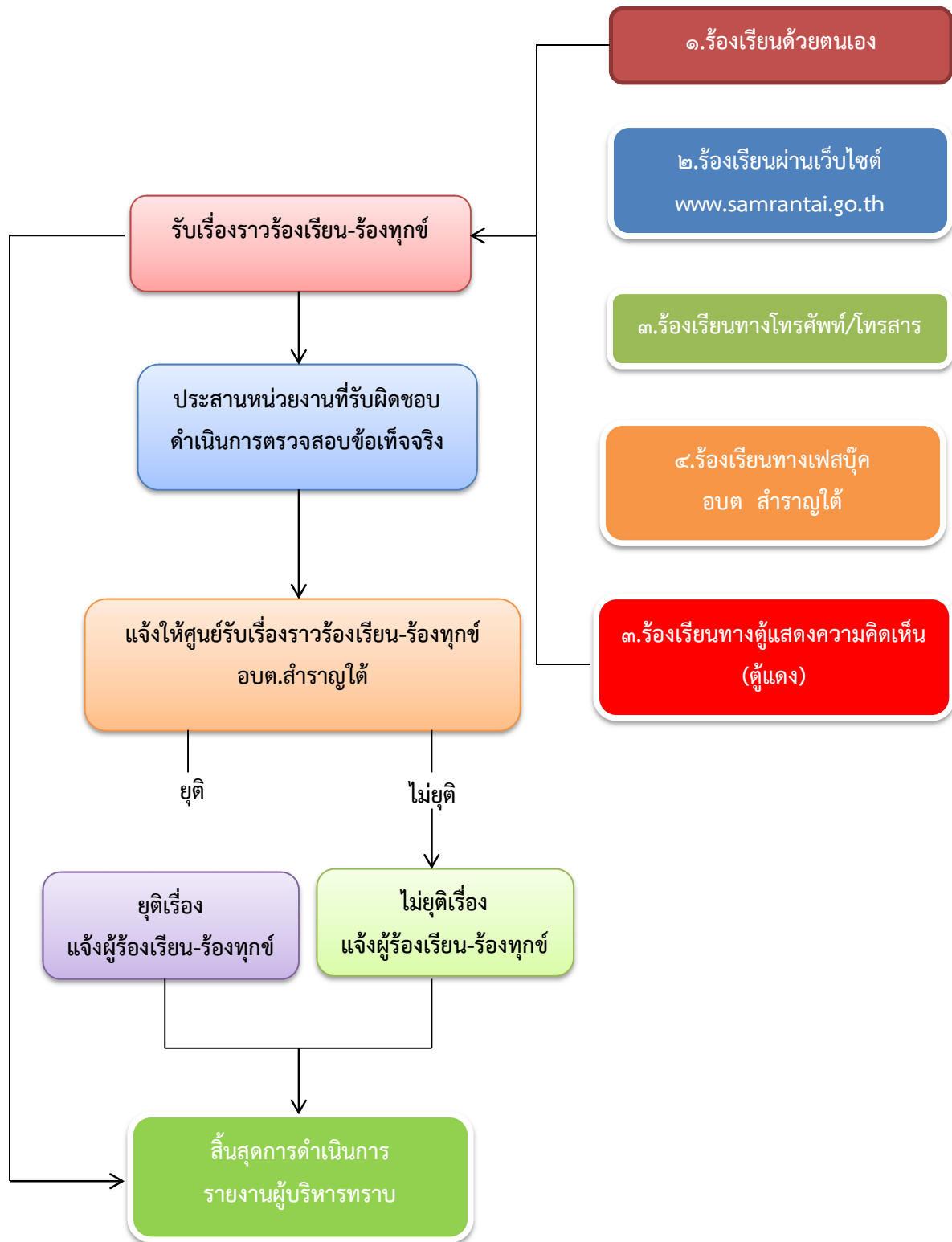
(๒.๕) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน ทำการ นับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

#### ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลสามารถให้ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หากไม่ สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้งๆ ละไม่เกิน ๓ วัน )

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลสามารถให้ส่งเรื่องนั้น ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการ ดำเนินการให้กองค้การบริหารส่วนตำบลโนนสะอาดทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์



ภาคผนวก

## แบบคำร้องเรียน - ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์..... อา  
ชีพ..... ตำแหน่ง..... ถิ่น  
บัตร.....เลขที่..... ออก  
โดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมด

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ  
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง ทางแพ่งและ  
ทางอาญาหากจะพินิจเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(แบบคำร้องเรียน ๒)

แบบคำร้องเรียน - ร้องทุกข์(โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ  
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....  
.....  
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จันท.ได้แจ้งให้  
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จันท.ผู้รับเรื่อง  
(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เวลา.....

## แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

ที่ กส ๘๐๐๐๑ / .....

องค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้  
อำเภอสามชัย จังหวัดกาฬสินธุ์  
๔๖๑๘๐

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วน  
ตำบลสำราญใต้ โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์

( ) อื่นๆ .....

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว  
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่..... ลงวันที่.....

และ องค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้และได้มอบหมายให้  
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้และได้จัดส่งเรื่องให้  
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ต

อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย  
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตาม

ขั้นตอน และวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ประธานกรรมการประจำศูนย์ฯ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์

โทร. ๐-๔๓๐๑-๙๖๑๓

## แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

ที่ กส ๘๐๐๐๑ /.....

องค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้  
อำเภอสามชัย จังหวัดกาฬสินธุ์  
๕๖๑๘๐

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ อบต.สำราญใต้ ที่ กส ๘๐๐๐๑/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....

๒. ....

๓. ....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์) ได้แจ้งตอบรับการ  
รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน-ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลสำราญใต้ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ประธานกรรมการประจำศูนย์ฯ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์

โทร. ๐-๔๓๐๑-๙๖๑๓