

คู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก

สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก  
อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

โทร./โทรสาร ๐๓๕-๙๖๙๙๓๓

<http://www.thungkhok.go.th>

## คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดให้ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุดมสรรพความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ประกอบกับประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น ในท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงาน การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก สัมฤทธิ์ผลตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก

## สารบัญ

	หน้า
ความหมาย	๑
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขต	๒
หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
วิธีดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
ช่องทางการร้องเรียน	๗
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
แบบฟอร์มหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
แบบฟอร์มหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓

## ๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการ หน่วยงานต่าง ๆ เนื่องจาก ในการบริหารราชการหรือการให้บริการของส่วนราชการนั้น ผลงานจะเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อย ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ไว้ ๒ ประการ ได้แก่

๑.๑ เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องราวที่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก เป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือการปฏิบัติตนไม่เหมาะสม รวมถึงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก ที่ไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ และระเบียบกฎหมาย

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับหรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์หรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย

### ๑.๓ คำจำกัดความของผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

\* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างเป็นทางการ อื่นๆ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\*\* เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลทุ่งคอกการจัดการซื้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น /คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียนหมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อร้องเรียน/ให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็นหรือชมเชย เป็นต้น

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อกับตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์ อีเมล/ เฟซบุ๊ก/ไปรษณีย์

เจ้าหน้าที่หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ซื้อร้องเรียนหมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ

- ซื้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
- การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

## ๒. วัตถุประสงค์

เพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอกสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับงานของส่วนราชการและประสานงานส่งต่อเรื่องให้ส่วนราชการเจ้าของเรื่องไปดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการต่อไป และเปิดเผยข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก ตลอดจนปฏิบัติงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

## ๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วยความหมายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และความรู้ทั่วไปสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คำสั่ง แนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหมายเลขเบอร์โทรศัพท์สายด่วน

## ๔. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

#### ๔.๑ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

๔.๑.๑ เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

๔.๑.๒ ความเดือดร้อนหรือเสียหาย เกิดจากการที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งคอก ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ ชัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับกรณีนั้น กระทำการโดยไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

#### ๔.๒ ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์

เป็นเรื่องผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตาม และได้มาร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นตัววาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

### ๕. ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก

#### ๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

##### ๕.๑.๑ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา

๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

##### ๕.๑.๒ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้ เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้งอย่างไม่เป็นธรรม

๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยระบุข้อเท็จจริงและพฤติการณ์อันเกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง หากเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนผู้อื่น ผู้ร้อง ต้องแนบใบมอบอำนาจซึ่งลงลายมือชื่อผู้มอบอำนาจประกอบด้วย

๕.๒ เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ดำเนินการ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนด และเสนอเรื่องให้องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอกพิจารณา

๕.๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ดำเนินการแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นหนังสือ ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันได้รับเรื่องร้องเรียน โดยอาจส่งหนังสือให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อรับทราบ โดยตรงหรือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน

๕.๔ นายองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอกวินิจฉัย เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับตาม อำนาจหน้าที่ที่กฎหมายมอบอำนาจไว้ กล่าวคือ หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วน ตำบลทุ่งคอก ให้นายองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอกพิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือ คณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาคือไปหาก เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ส่งเรื่องนั้นไปศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสองพี่น้อง ศูนย์ยุติธรรมจังหวัด สุพรรณบุรี หรือส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไป และทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบ โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานติดตามผลการแก้ไขปัญหา หรือหากเป็นเรื่องที่เกินศักยภาพขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งคอก ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพ หรือส่วนราชการที่ เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกัน หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบ กฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ให้แจ้งผู้ร้อง ทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายในเรื่องนั้นกำหนดไว้

## ๖. วิธีดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๖.๑ การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑.๑ นายองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอกอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอกเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับเป็น เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ อื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ และควร จะ ดำเนินการเรื่องนั้นอย่างไร

๖.๑.๒ แนวทางที่นายองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอกสามารถพิจารณาไม่รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้พิจารณา ได้แก่

๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

- ๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง และผู้นั้นมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์
- ๓) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน
- ๔) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว
- ๖) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

๖.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก

๖.๒.๑ ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่หากจำเป็น เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นอย่างชัดเจน และเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอกพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

๖.๒.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต้องเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ และเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง ให้ปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

๖.๒.๓ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก นำข้อเท็จจริง พิจารณาประกอบกับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง ให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๒.๔ คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอกควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เหตุผลสนับสนุนการใช้ดุลยพินิจเพื่อวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

๖.๒.๕ ให้แจ้งผลเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

## ๗. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหาภายใน ๗ วันและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง



๗.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก ให้ส่งเรื่องนั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสองพี่น้อง หรือศูนย์ยุติธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไป และแจ้งผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง หรือหากเป็นเรื่องที่เกินศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ที่เห็นว่ามีความสามารถหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ทั้งนี้ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

#### ๘. ช่องทางการร้องเรียน

ผ่านทางสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก

๑) รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ <http://www.thungkhok.go.th>

๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

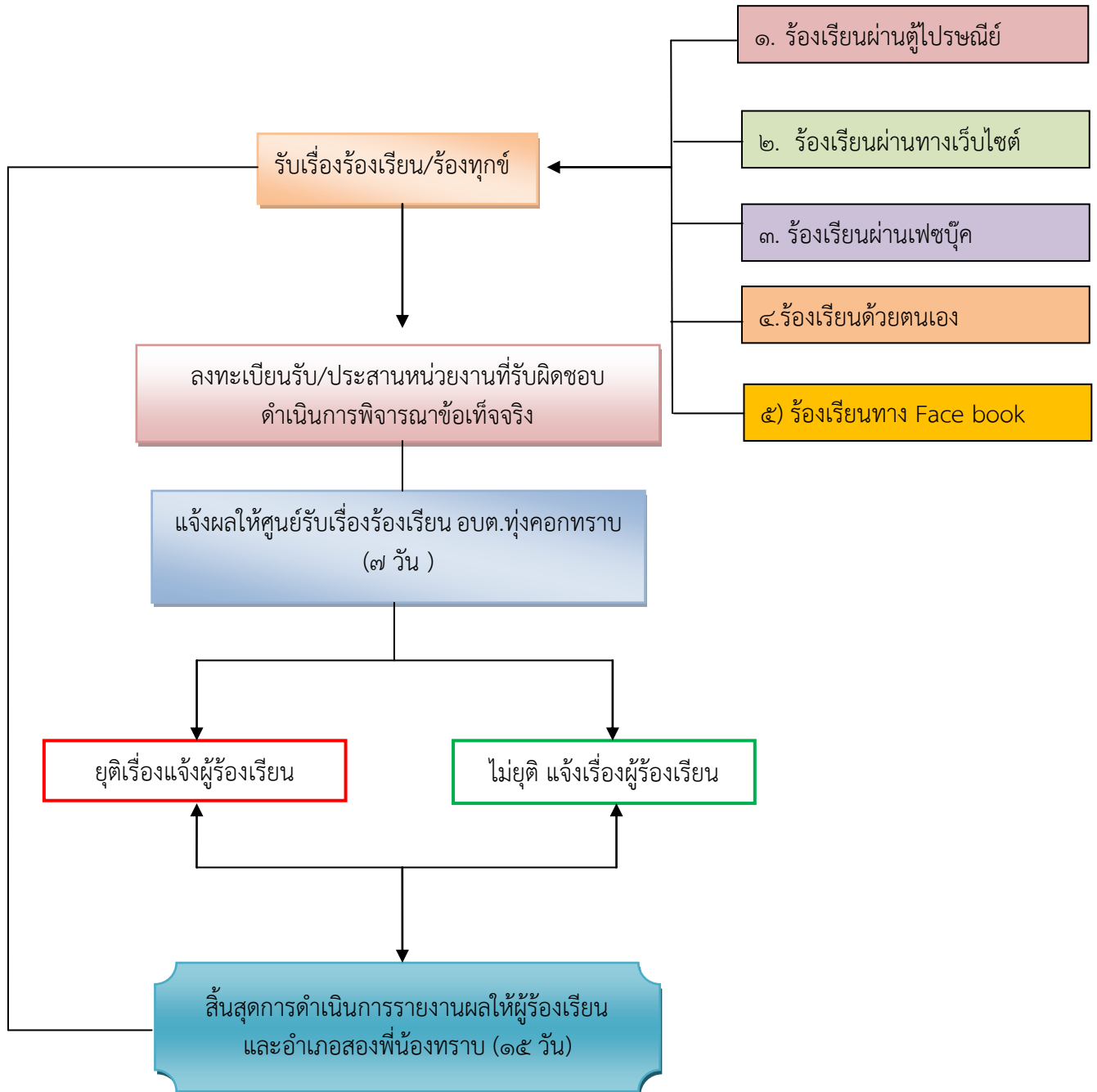
๓) ไปรษณีย์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๔) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) โทรศัพท์ ๐ - ๓๕๙๖ - ๙๙๓๓

๕) ร้องเรียนทาง Face book “อบต.ทุ่งคอก อ.สองพี่น้อง จ.สุพรรณบุรี”

## ๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ภาคผนวก

## แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....  
(.....)

## แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ (เรื่องร้องเรียน) /.....

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก  
๑๗๗ หมู่ที่ ๓ ตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง  
จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๑๑๐

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง..... นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว  
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การ  
บริหารส่วนตำบลทุ่งคอก ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก และได้มอบหมาย  
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก และได้จัดส่งเรื่อง  
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง  
ดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีก  
ทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย  
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ  
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

สำนักงานปลัด อบต.

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐๓๕-๙๖๙๙๓๓.

## แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ (เรื่องร้องเรียน) /.....

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก

๑๗๗ หมู่ที่ ๓ ตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง

จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๑๑๐

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ ที่ ..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย

๑. ....

๒. ....

๓. ....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

สำนักงานปลัด อบต.

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐๓๕-๙๖๙๙๓๓.

