



คู่มือการปฏิบัติงาน

รับเรื่องราวร้องทุกข์

โดย

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

โทร. ๐๘๑ ๘๘๕ ๘๖๘๐

[www.muangmai.go.th](http://www.muangmai.go.th)

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
ขอบเขต	๒
กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
คำจำกัดความ	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๓
สถานที่ตั้ง	๓
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๗
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๗
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริการ	๗
มาตรฐานงาน	๘
จัดทำโดย	๘
แบบฟอร์ม	๘
ภาคผนวก	

## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

### ๑. บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการที่เกี่ยวกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีอยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วยทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือ แสดงความคิดเห็น นอกจากนั้นมาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออก กฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่นมีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นเป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยากซ้ำซ้อนหรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไปและในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใดให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีเห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนวนั้นเกิดความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายใน ๑๕ วัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ และข้อ ๒๓ กำหนดให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากข้อ ๒๕ กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่ที่อยู่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

### ๓. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๔. ภารกิจร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ภารกิจเรื่องร้องเรียนทั่วไป
๒. ภารกิจข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
๓. ภารกิจเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ หมายถึง เรื่องราวที่เจ้าหน้าที่เป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากเจ้าหน้าที่หรือปฏิบัติไม่เหมาะสม

### ๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการ / ติดต่อกับ จากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป  
“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จาก การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

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

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ผู้มาใช้บริการ ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face book/Line ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนดังต่อไปนี้  
ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน  
การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติไม่เหมาะสมของข้าราชการ พนักงาน พนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

“คำร้อง” หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

“การดำเนินการร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ร้องเรียน

## ๖. ช่องทางการร้องเรียน

กรณีผู้ร้องเรียน ต้องการแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย หมู่ที่ ๕ ตำบลเมืองมาย อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง
๒. ทางไปรษณีย์หรือจดหมาย ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย เลขที่ ๒๐๘ หมู่ที่ ๕ ตำบลเมืองมาย อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ๕๒๑๒๐
๓. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๘๑-๘๘๕-๘๖๘๐
๔. ทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย <http://www.muangmai.go.th>
๕. ทาง Face book องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย
๖. ทางผู้รับจดหมาย ผู้รับฟังความคิดเห็น ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย
๗. ทาง E-mail ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย [๖๕๒๐๖๐๗@dla.go.th](mailto:๖๕๒๐๖๐๗@dla.go.th)

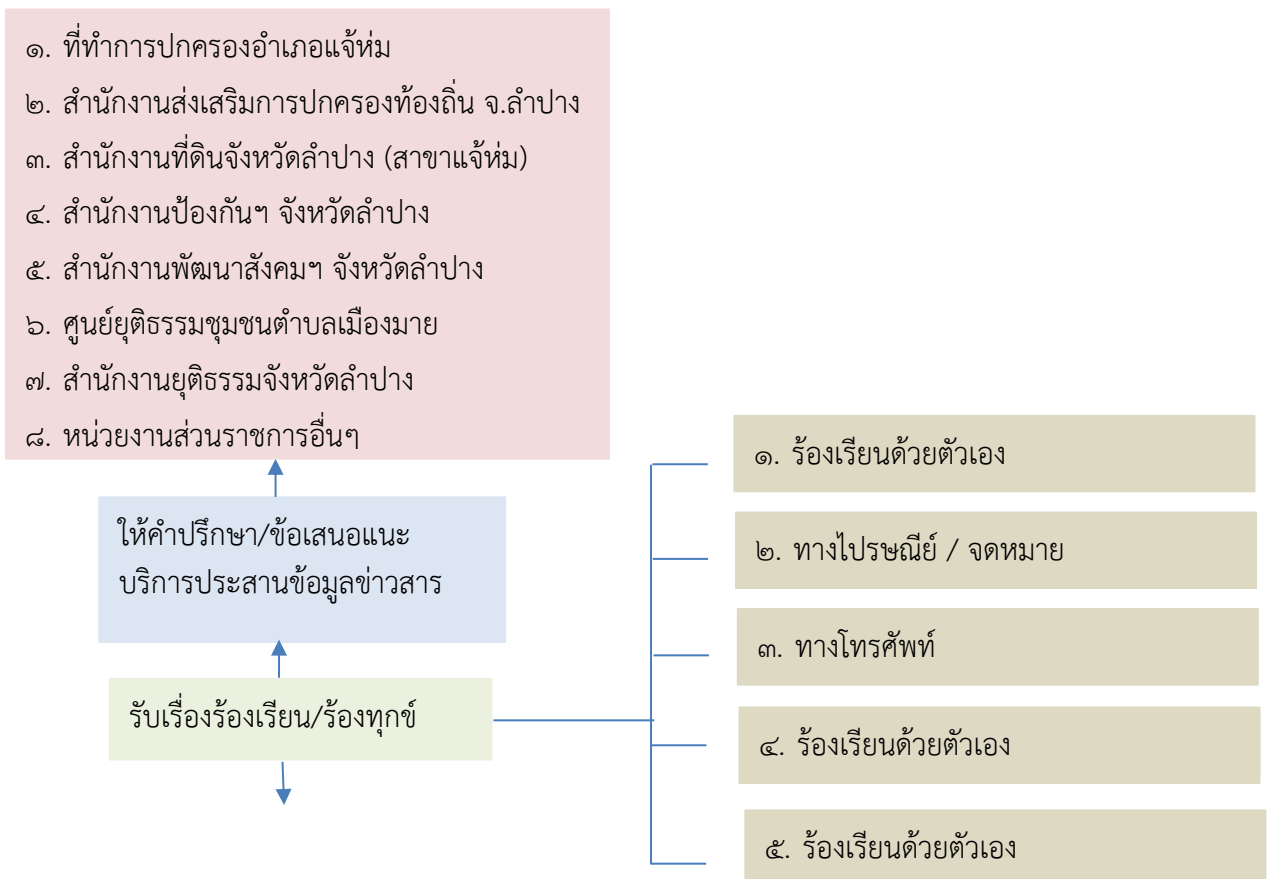
## ๗. สถานที่ตั้ง

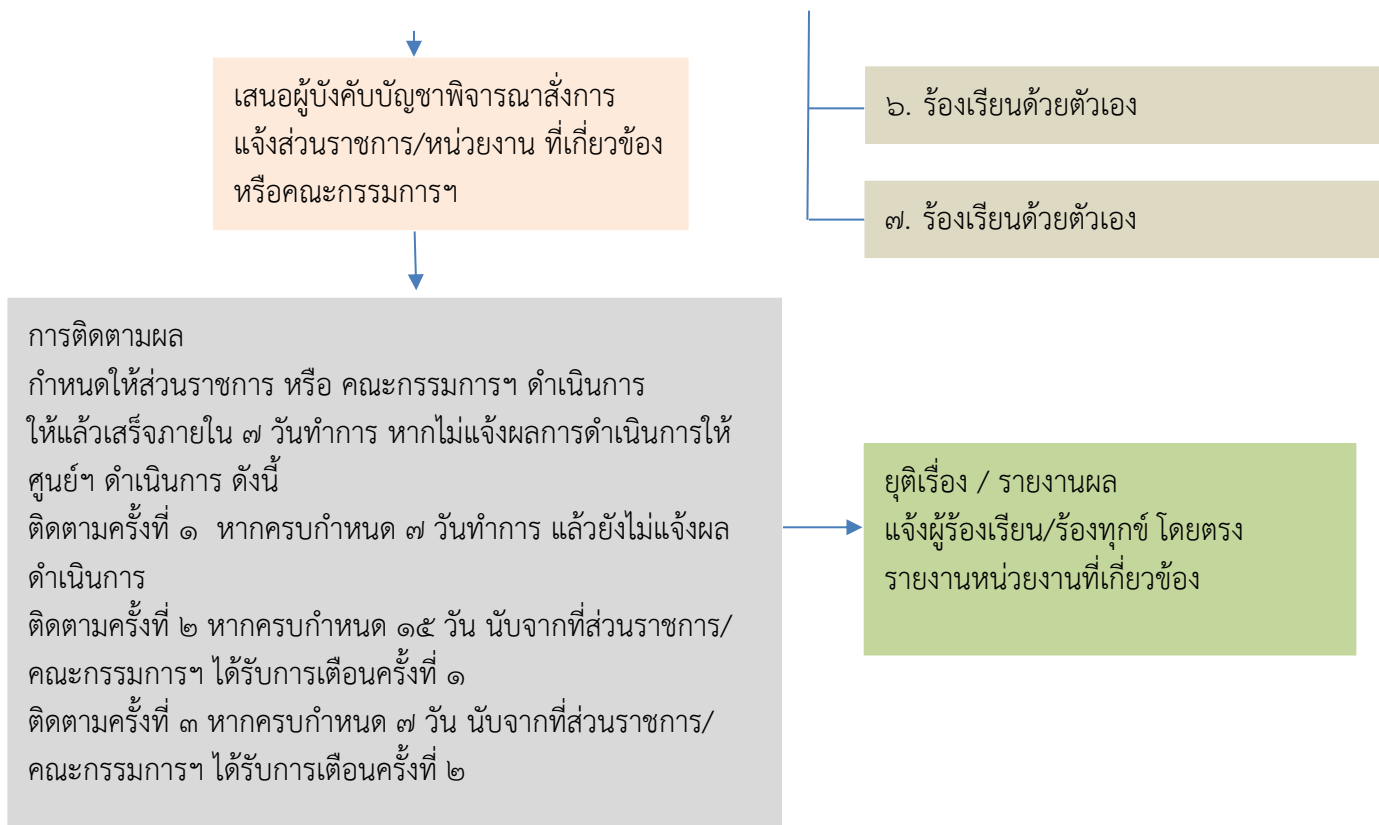
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

## ๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการ วันจันทร์ – วันศุกร์(ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

## ๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





## ๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ขั้นตอนในการปฏิบัติงานต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### ๑. ความหมายของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และ

๑.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ผู้ร้องขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมายแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจา/โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลางโดยป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าโดยตรงในพื้นที่ ดำเนินการต่อไปได้

หมายเหตุ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒

ร้องทุกข์ หมายถึง ก. บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

ร้องเรียน หมายถึง ก. เสนอเรื่องราว

#### ๒. ขั้นตอนการดำเนินการ

##### ๒.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑.๑ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยวาจา/ โทรศัพท์

ก) ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบล

เมืองมายกำหนด)

ข) กรณีด้วยวาจา (มาด้วยตนเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย) ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฯ และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

- **กรณีโทรศัพท์** ให้ จนท.บันทึกข้อมูลลงในแบบฯ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

หมายเหตุ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

**๒.๑.๒ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นหนังสือ** (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ

- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียน/ร้องเรียน แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

**หมายเหตุ ๑.**อ้างอิงพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ มาตรา ๒๑

๒. กรณีขาดสาระสำคัญไม่ครบถ้วน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

**๒.๑.๓ กรณีเรื่องที่ส่วนราชการส่วนกลาง/หน่วยงาน/องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน** ตามกฎหมาย ส่งเรื่องมาให้องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ตรวจสอบ/ดำเนินการ (หนังสือ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรืออื่นๆ ให้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

**๒.๒ การลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลแจ้ห่ม ได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๑ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการดังนี้

**๒.๒.๑ เรื่องที่รับดำเนินการ**

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ ลงทะเบียนรับเรื่อง ตามแบบที่กำหนดโดยทันที แล้วเสนอเรื่อง/ขอความเห็นจากผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหรือเจ้าหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาในเบื้องต้น (ก่อนนำเสนอ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเมืองมายวินิจฉัย/สั่งการ) ว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด ภายในเวลาไม่เกิน ๓ วัน หากเป็นเรื่องสำคัญ/เร่งด่วน ให้เสนอนายกองค้การบริหารส่วนตำบลแจ้ห่ม พิจารณาสั่งการโดยทันที



๒.๒.๒ เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ (นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย อาจพิจารณาให้รับดำเนินการแล้วแต่กรณี)

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจนให้ตรวจสอบได้  
หมายเหตุ "บัตรสนเท่ห์"

- ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ " น. จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน"

- ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน (ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวมจะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที)

- บัตรสนเท่ห์ที่อาจจะถือเป็นหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้อ ๒.๑.๒ ได้ โดยต้องครบองค์ประกอบข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

๑) จะต้องระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน โดยจะต้องชี้เบาะแส/ระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ ให้ชัดเจน (มีพยานหลักฐานใดบ้าง อาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสารหรือพยานวัตถุ ก็ได้ ทั้งนี้เพื่อที่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแจ้งห่มหรือผู้ได้รับมอบหมายจะใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่ร้องฯ มีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ว่าเป็นคำร้องโดยสุจริต)

๒) จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน โดยจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลที่เป็นประจักษ์พยานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องฯ และมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง (สามารถติดตามตรวจสอบได้จริง)

(๒) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้(อาจรับก็ได้ถ้าระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจนสามารถตรวจสอบได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ถ้ารับให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป)

(๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้วตลอดถึงได้มีการบังคับคดีแล้ว

(๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๖) เรื่องที่องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว

(๗) เรื่องใกล้เคียงประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗) พ.ศ.๒๕๕- มาตรา ๖๑/๒ และ ๖๓/๓ ที่มีกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะหรือเรื่องที่ได้ผ่านกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการแล้ว

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ นำเรื่องพร้อมความเห็น/เหตุผลเสนอ ผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหรือเจ้าหน้าที่ที่รับมอบหมาย ตามข้อ ๒.๒.๑ พิจารณา ก่อนดำเนินการนำเสนอเรื่องตามขั้นตอนเพื่อให้ นายกเทศมนตรีพิจารณาสั่งการต่อไป

๒.๓ การพิจารณาเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหา

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ แล้วให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเสนอเรื่องให้ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย หรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ที่ได้รับมอบหมาย หรือ คณะกรรมการ/

คณะทำงานที่ได้รับแต่งตั้งพิจารณาวินิจฉัยโดยบันทึกดังกล่าวให้แสดงเหตุผลหรือข้อกฎหมายประกอบความเห็นด้วยว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใดและเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย หรือหน่วยงานอื่น หรือมีกฎหมายเฉพาะกำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางพิจารณาอบหมาย โดยมีหลักเกณฑ์/แนวทางพิจารณาอบหมาย ดังนี้

**๒.๓.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย** ให้พิจารณาอบหมายให้ส่วนงานหรือกอง/สำนักที่รับผิดชอบโดยตรงหรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาก็ได้

**๒.๓.๒ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น** (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค/ ส่วนท้องถิ่นอื่น) ให้จัดส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยตรงพิจารณาดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น

**๒.๓.๓ เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการและระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ** ให้แจ้งผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นกำหนดต่อไป

#### **๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน**

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะ ข่าวดู การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ หรือร้องเรียนกรณีมีเหตุรำคาญ เป็นต้น ให้จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการให้ส่วนงานผู้รับผิดชอบ เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อปัญหาต่อไป

#### **๑๒. การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน**

กำหนดให้ส่วนราชการ หรือ คณะกรรมการฯ ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ หากไม่แจ้งผลการดำเนินการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ดำเนินการ ดังนี้

ติดตามครั้งที่ ๑ หากครบกำหนด ๗ วันทำการ แล้วยังไม่แจ้งผลดำเนินการ

ติดตามครั้งที่ ๒ หากครบกำหนด ๑๕ วัน นับจากที่ส่วนราชการ/คณะกรรมการฯ ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑

ติดตามครั้งที่ ๓ หากครบกำหนด ๗ วัน นับจากที่ส่วนราชการ/คณะกรรมการฯ ได้รับการเตือนครั้งที่ ๒

#### **๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหาร**

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

- สรุปจำนวนข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรด้านการบริการเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### **๑๔. มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง/จดหมาย  
เว็บไซต์ / โทรศัพท์/ Facebook ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบ และเสนอต่อผู้บริหารพิจารณา ส่งเรื่องต่อให้  
ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันทำการ

#### **๑๕. จัดทำโดย**

ศูนย์รับเรื่องราร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย สำนักปลัด

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๑-๘๘๕-๘๖๘๐

- เว็บไซต์ [www.muangmai.go.th](http://www.muangmai.go.th)

## แบบฟอร์มหนังสือแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
มีความประสงค์ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย พิจารณาดำเนินการ  
ตรวจสอบหรือช่วยเหลือ หรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ เป็นความจริงทุกประการโดยข้าพเจ้า  
ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
๔. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ภาคผนวก