

## คู่มือการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง  
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

## คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งหมดทั้งหมดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง เช่น การให้บริการด้านงานสาธารณสุข การให้บริการด้านการก่อสร้างโครงการพื้นฐาน ควบคุมอาคาร การให้บริการการประปา - ไฟฟ้าสาธารณะ และการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม เป็นต้น โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตาม พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๒ องค์การบริหารส่วนตำบลแพง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง เป็นใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลแพง ได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึงกำหนดหน่วยงาน หรือ ผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง ที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงประเทศชาติองค์การบริหารส่วนตำบลแพง

## สารบัญ

|                                                      | หน้า |
|------------------------------------------------------|------|
| คำนำ                                                 |      |
| ๑. วัตถุประสงค์                                      | ๑    |
| ๒. ขอบเขต                                            | ๑    |
| ๓. คำจำกัดความ                                       | ๑    |
| ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ                              | ๑    |
| ๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์    |      |
| ๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                  | ๒    |
| ๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ                          | ๒    |
| ๕.๓ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                  | ๒    |
| ๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์          |      |
| ๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์               | ๓    |
| ๖.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์      | ๔    |
| ๖.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์      | ๖    |
| ๖.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์             | ๗    |
| ๖.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๗    |
| ๖.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                | ๗    |
| ๖.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์           | ๗    |
| ๖.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล                                | ๗    |
| ๖.๒ ผู้รับชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์         | ๗    |
| ๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  | ๘    |
| ๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์      | ๙    |
| ๘. ระบบติดตามและประเมินผล                            | ๙    |
| ๙. ประโยชน์ที่ได้รับ                                 | ๙    |

## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง

### ๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

### ๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแพง เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ส่งการต่อไป

### ๓. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแพง เบอร์โทร ๐ ๔๓๗๗ ๖๓๗๓ ไปรษณีย์/หนังสือ เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง <https://www.paeng.go.th> สื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่องค์การบริหารส่วนตำบลแพงจะดำเนินการต่อไปได้

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแพง มีหน้าที่อนุมัติควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแพง มีหน้าที่ดำเนินการควบคุม ดูแล ติดตามการปฏิบัติและสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หัวหน้าสำนักปลัด มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลผู้อำนวยการกองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานคลังการการรับเงิน เบิกจ่ายเงินงานพัสดุ

ผู้อำนวยการกองช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการงานก่อสร้างควบคุมอาคาร งานประปา งานไฟฟ้า

นักวิชาการกองสาธารณสุขฯ มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านการสาธารณสุข

นักวิชาการกองศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ผู้อำนวยการกองสวัสดิการ มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านงานสวัสดิการ

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านงานงบประมาณ

นิติกร มีหน้าที่ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตาม และสรุปการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์หนังสือ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลแพง หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๓๗๗ ๖๓๗๓

### ๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ

(๑) โทรศัพท์สายด่วน โดยตรงของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแพง และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแพง ตลอด ๒๔ ชม.

(๒) โทรศัพท์สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแพง เบอร์ ๐ ๔๓๗๗ ๖๓๗๓

(๓) มาแจ้งด้วยตัวเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแพง

(๔) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลแพง <https://www.paeng.go.th>

(๕) ส่งจดหมายมาที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแพง เลขที่ ๑๔ ตำบลแพง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๔๐

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องทุกข์ ตู้รับความเห็นคิด ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแพง (ไม่ต้องติดแสตมป์)

### ๕.๓ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ

(๓) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๔) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

- กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๕) ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

- กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจนหากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึกข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งหนังสือแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๘) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

## ๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ ๑** รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

**ขั้นตอนที่ ๒** วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้องไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

**ขั้นตอนที่ ๓** การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) ส่งผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้หัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ โดยตรง

(๒) ส่ง FAX ไปที่ส่วนราชการ/อำเภอ พร้อมทั้งจดรายชื่อผู้รับเรื่องไว้

(๓) ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

**ขั้นตอนที่ ๔** หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

- (๑) มูลเหตุของปัญหา
- (๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- (๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
- (๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
- (๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

**ขั้นตอนที่ ๕** ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

**ขั้นตอนที่ ๖** ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

**ขั้นตอนที่ ๗** ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแพงเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

**ขั้นตอนที่ ๘** การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก
- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

**ขั้นตอนที่ ๙** ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

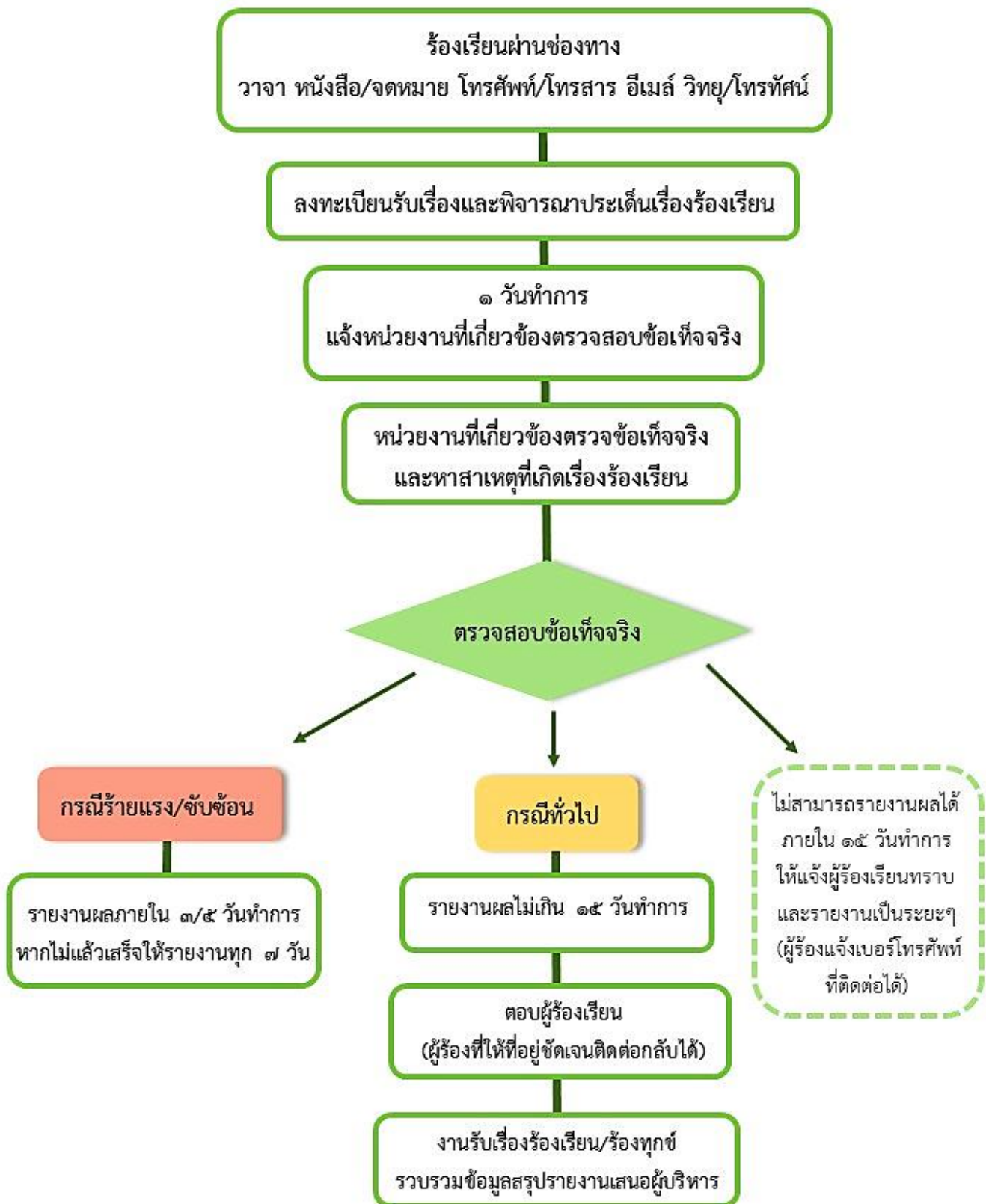
#### ๖.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน (ระยะไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

| ลำดับ        | รายละเอียด                                                                                                                                                             | ระยะเวลาดำเนินการ | หน่วยงานรับผิดชอบ                  |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------|
| ขั้นตอนที่ ๑ | รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                                                                                                                                           | ๑ วันทำการ        | - กองวิชาการ<br>แผนงาน<br>- นิติกร |
| ขั้นตอนที่ ๒ | วิเคราะห์เรื่อง                                                                                                                                                        |                   |                                    |
| ขั้นตอนที่ ๓ | การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                                                                                                            |                   |                                    |
| ขั้นตอนที่ ๔ | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์<br>แล้วรายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแพง<br>กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๓ วัน<br>กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วัน | ๗ วันทำการ        | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง              |
| ขั้นตอนที่ ๕ | แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ                                                                                                                          | ๕ วันทำการ        | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง              |
| ขั้นตอนที่ ๖ | แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ                                                                                                                          | ๓ วันทำการ        |                                    |
| ขั้นตอนที่ ๗ | หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ<br>ให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแพง เพื่อ<br>พิจารณาสั่งการต่อไป                                                  | ๑ วันทำการ        | กองวิชาการ<br>แผนงาน               |

| ลำดับ        | รายละเอียด                                                                                                                | ระยะเวลา<br>ดำเนินการ | หน่วยงาน<br>รับผิดชอบ              |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------|
| ขั้นตอนที่ ๘ | รูปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข | ๗ วันทำการ            | - กองวิชาการ<br>แผนงาน<br>- นิติกร |
| ขั้นตอนที่ ๙ | แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ                                                                                         | ๑๕ วันทำการ           | - กองวิชาการ<br>แผนงาน<br>- นิติกร |



๖.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



### ๖.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง ที่สามารถดำเนินการได้หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

### ๖.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- **กรณีร้ายแรง** ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้าง หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ดีขึ้นขอยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน

- **กรณีซับซ้อน** เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

### ๖.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลแพง ทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลแพง จะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณีซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

### ๖.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแพง เพื่อส่งการต่อไป

### ๖.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลแพง จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหาร และทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

## ๖.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลแพง โทร. ๐ ๔๓๗๗ ๖๓๗๓

๒. เว็บไซต์หลักองค์การบริหารส่วนตำบลแพง <https://www.paeng.go.th>

๓. e-service องค์การบริหารส่วนตำบลแพง <https://forms.gle/W6xCKohhYPigq๒TV๖>

### ๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### แบบฟอร์ม การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลแพง

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแพง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... อายุ.....ปี

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า จึงใคร่ขอเรียนร้องทุกข์มายังองค์การบริหารส่วนตำบลแพง เพื่อดำเนินการ

ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้ .....

.....

.....

.....

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้า จำนวน.....ฉบับ

๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ฉบับ

๔. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

หมายเหตุ ๑. โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้

๒. โปรดแนบเอกสารหลักฐาน และระบุชื่อ-นามสกุล พร้อมด้วยหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องอย่างชัดเจน

๓. กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบออนไลน์ โปรดรวมไฟล์เอกสารทั้งหมด บีบอัดเป็นรูปแบบ .rar หรือ .zip

### ๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

### ๘. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราວร้องเรียน ร้องทุกองค์การบริหารส่วนตำบลแพงจะติดตามผลการนำข้อร้องเรียน ร้องทุกชั้นนั้น ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลาย หน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนาเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

### ๙. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของ ประชาชนอย่ามีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ อย่างแท้จริง

จัดทำโดย

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแพง

อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม