

# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง  
อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือการปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมดทั้งมวลที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น การให้บริการด้านงานสาธารณสุข การให้บริการด้านการก่อสร้าง โครงสร้างพื้นฐาน ควบคุมอาคาร การให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ และการให้บริการงานจัดเก็บภาษีค่าธรรมเนียม เป็นต้น โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๒

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ และรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลได้กำหนด กระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงาน หรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดงที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงประเทศชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง  
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

## สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๔. คำจำกัดความ	๑
๕. สถานที่ตั้ง	๑
๖. ช่องทางการติดต่อ	๒
๗. ระยะเวลาการให้บริการ	๒
๘. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๘.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๘.๒ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๙. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๙.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๙.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๙.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๙.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๙.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๙.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๙.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๙.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล	๗
๙.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๙.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๑๐. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๑๑. ระบบติดตามและประเมินผล	๘
๑๒. ประโยชน์ที่ได้รับ	๘
ภาคผนวก	
แบบคำร้องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	

# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง

## ๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดงสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณา ให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตาม ประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยให้เป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดบน พื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

## ๒. ขอบเขต

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้อง ทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐาน เดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา ปัญหาความต้อการและข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๔. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้อง ทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมขย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่าน ช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมขย/การ สอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบล ท่าดินแดงกำหนดเพื่อใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง เลขที่ ๖๒ หมู่ ๒ ตำบลท่าดินแดง อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๒๐

## ๖. ช่องทางการติดต่อ

- (๑) โทรศัพท์สายด่วนโดยตรงของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง (๐๘๕-๒๓๒๓๘๘๐) และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (๐๙๔-๒๙๐๓๓๒๗)
- (๒) โทรศัพท์สำนักงาน เบอร์ ๐๓๕-๗๕๐๙๖๐-๑ โทรสาร ๐๓๕-๗๕๐๙๖๐
- (๓) มาแจ้งด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง
- (๔) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง [www.thadindang.go.th](http://www.thadindang.go.th)
- (๕) อีเมลกลางองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง [saraban\\_๐๖๑๔๐๘๐๕@dla.go.th](mailto:saraban_๐๖๑๔๐๘๐๕@dla.go.th)
- (๖) ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง และจุดติดตั้งผู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ในชุมชน
- (๗) ส่งจดหมายมาที่ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง เลขที่ ๖๒ หมู่ ๒ ตำบลท่าดินแดง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๒๐
- (๘) Facebook “องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง”

## ๗. ระยะเวลาการให้บริการ

เปิดให้บริการทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

## ๘. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๘.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรสาร ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

➢ รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

➢ รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอน และระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๕-๗๕๐๙๖๐-๑

### ๘.๒ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

➢ กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วแจ้งผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาตามลำดับ

- (ก) ส่งให้ส่วนหรือกองที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมแจ้งรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ
- (ค) ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับการพิจารณาแล้วไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ/ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณีเพื่อดำเนินการทันที

➢ **กรณีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้**

- (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควร ประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง
- (๓) ถ้าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง
- (๔) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
- (๕) ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ
- (๖) ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับการพิจารณาแล้วไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ/ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณีเพื่อดำเนินการทันที

➢ **กรณีรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้**

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้
- (๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป
- (๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคล หรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้งและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๖) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ เพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึกข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
- (๗) ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ
- (๘) ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับการพิจารณาแล้วไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ/ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณีเพื่อดำเนินการทันที

## ๙. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๙.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

#### ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

- (๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุล ผู้ร้อง/ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆ ที่สามารถติดต่อได้/ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ
- (๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

#### ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- (๑) รับหนังสือตามระบบสารบรรณ เสนอหัวหน้าส่วนราชการตามลำดับ
- (๒) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

#### ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

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

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ โดยจัดทำเป็นหนังสือแจ้งเตือนพร้อมให้รายงานผลภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดการแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ โดยจัดทำเป็นหนังสือแจ้งเตือนพร้อมให้รายงานผลภายใน ๗ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดการแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทำดินแดงเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บใบแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก
- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

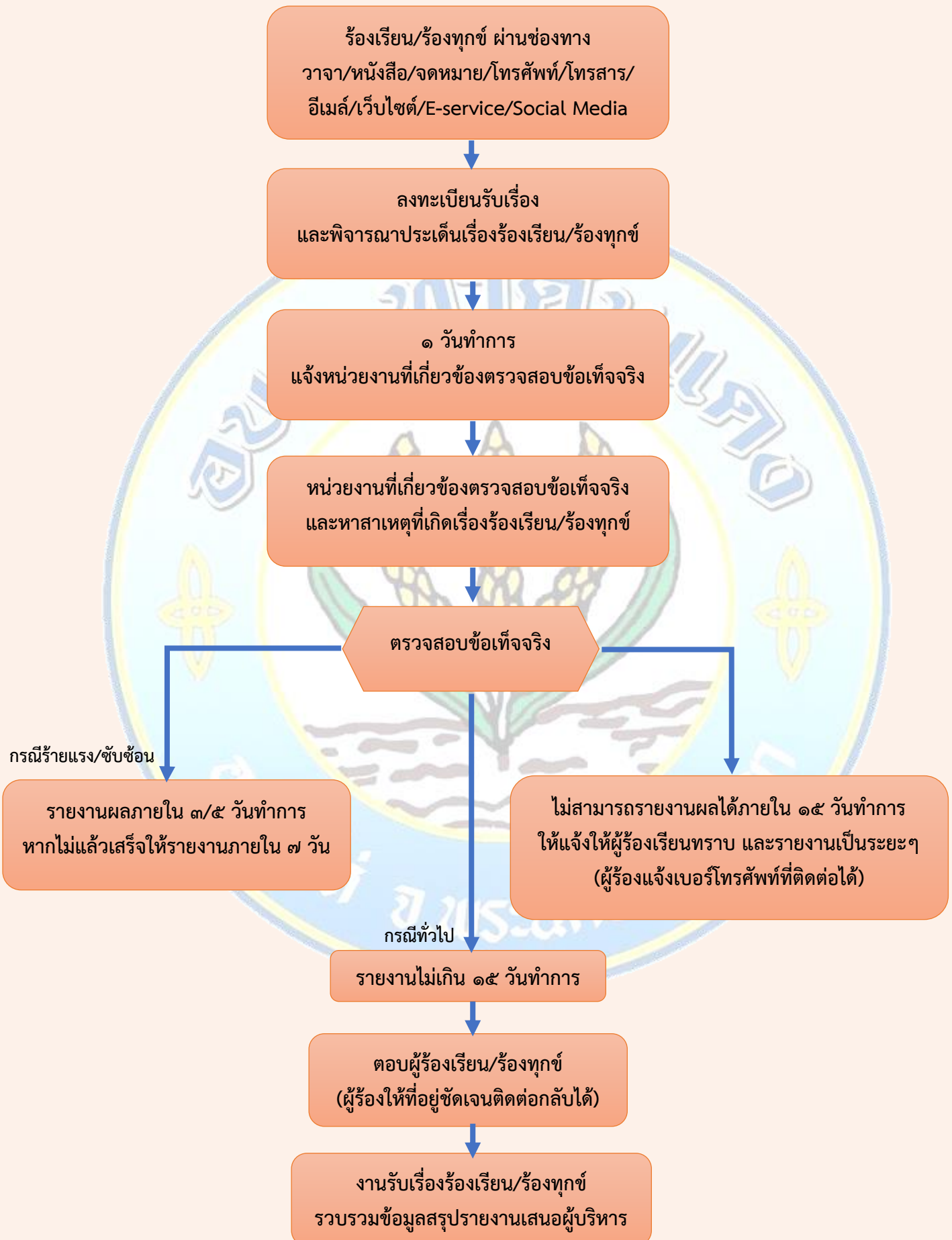
ขั้นตอนที่ ๙ ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๙.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน (ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	สำนักปลัด
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้รายงานให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลท่าดินแดงทราบ <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๓ วัน</li> <li>➤ กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วัน</li> </ul>	๗ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ	๕ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินงานให้รายงานนายกองคการบริหารส่วนตำบลท่าดินแดงเพื่อพิจารณาส่งการต่อไป	๑ วันทำการ	สำนักปลัด
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข	๗ วันทำการ	สำนักปลัด
ขั้นตอนที่ ๙	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด



## ๙.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



### ๙.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

### ๙.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๒ กรณี ได้แก่

➤ **กรณีร้ายแรง** ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๗ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน

➤ **กรณีซับซ้อน** เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

### ๙.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนดอย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

### ๙.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชี้แจงเหตุผลผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนดงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จะต้องติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ หรือตามด้วยตนเองและหากไม่ได้รับการตอบสนองจะต้องรายงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อสั่งการต่อไป

### ๙.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คำชี้แจงของหน่วยงานจัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหาร และทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

## ๙.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง
- หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง

## ๙.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๑๐. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นอันดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

### ๑๑. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลจะติดตามผลการนำข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

### ๑๒. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว , เป็นปัจจุบัน และตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง



# ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง  
อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....เลขที่บัตรประชาชน.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....มีความประสงค์

ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดินแดง พิจารณาดำเนินการ  
ตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็น  
จริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) ..... จำนวน.....ชุด

๒) ..... จำนวน.....ชุด

๓) ..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)