# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

# (ฉบับปรับปรุง)


องค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ

โทร. ๐๕๖-๗๑๓๕๒๗

https: www.gunju.go.th

# คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

(นายสมพร วันทิยา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ

# สารบัญ


| | หน้า |
|---|---|
| **บทที่ ๑ บทนำ** | ๑ |
| - หลักการและเหตุผล | ๑ |
| - วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ | ๑ |
| - หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๑ |
| - คณะทำงานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ | ๑ |
| - ขอบเขต | ๒ |
| - สถานที่ตั้ง | ๓ |
| **บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์/ร้องเรียน** | ๔ |
| - คำจำกัดความ | ๔ |
| - ระยะเวลาเปิดให้บริการ | ๔ |
| **บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน** | ๕ |
| **บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน** | ๖ |
| - ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ๖ |
| - วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านช่องทางที่กำหนด | ๗ |
| - ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | ๘ |
| - การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ | ๙ |
| - การบันทึกข้อร้องเรียน | ๑๐ |
| - มาตรฐานงาน | ๑๑ |
| **ภาคผนวก** | ๑๒ |
| - แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน | |
| - แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | |
| - แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | |

# บทที่ ๑

# บทนำ

**หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

**วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ**

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

**หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**คณะทำงานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ**

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งในกรณีการร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ จึงได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ ตามคำสั่งเลขที่ ๖๘๙/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๓ ขึ้นเพื่อปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอนกระบวนการมาตรฐานที่กำหนด

**ขอบเขต**

**๑. กรณีร้องเรียนทั่วไป**

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ

๑.๓ แยกประเภทงานการบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย ขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

- กรณีร้องเรียนทั่วไปเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายใน ๑ – ๒ วัน

- กรณีขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้แล้ว และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ – ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ โทรศัพท์หมายเลข ๐๕๖-๗๑๓๕๒๗ ต่อ ๐

**๒. กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง**

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองพัสดุและทรัพย์สิน เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณา

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะ

ดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ – ๒ วัน

- กรณี ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ โทรศัพท์หมายเลข ๐๕๖-๗๑๓๕๒๗ ต่อ ๐

**สถานที่ตั้ง**

ศูนย์รับรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ เลขที่ ๙๙ หมู่ที่ ๑๖ ตำบลกันจุ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๑๖๐

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๖ - ๗๑๓๕๒๗ ต่อ ๐

หมายเลขโทรสาร ๐๕๖ – ๗๑๓๕๒๘

# บทที่ ๒
# ประเด็นเกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์/ร้องเรียน

**คำจำกัดความ**

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

"การจัดการข้อร้องเรียน" หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

"ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน" หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องทุกข์/ร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

"ช่องทางการรับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน" หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้แก่

๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ เลขที่ ๙๙ หมู่ที่ ๑๖ ตำบลกันจุ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๑๖๐

๒. ช่องทางร้องทุกข์ร้องเรียน เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ www.gunju.go.th

๓. เฟสบุ๊คองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ www.facebook/องค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ

๔. โทรศัพท์ ๐๕๖-๗๑๓๕๒๗ ต่อ ๐

๕. โทรสาร ๐๕๖ – ๗๑๓๕๒๘

๖. กล่องรับฟังความคิดเห็นและรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ

๗. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ gunju.3000@hotmail.com

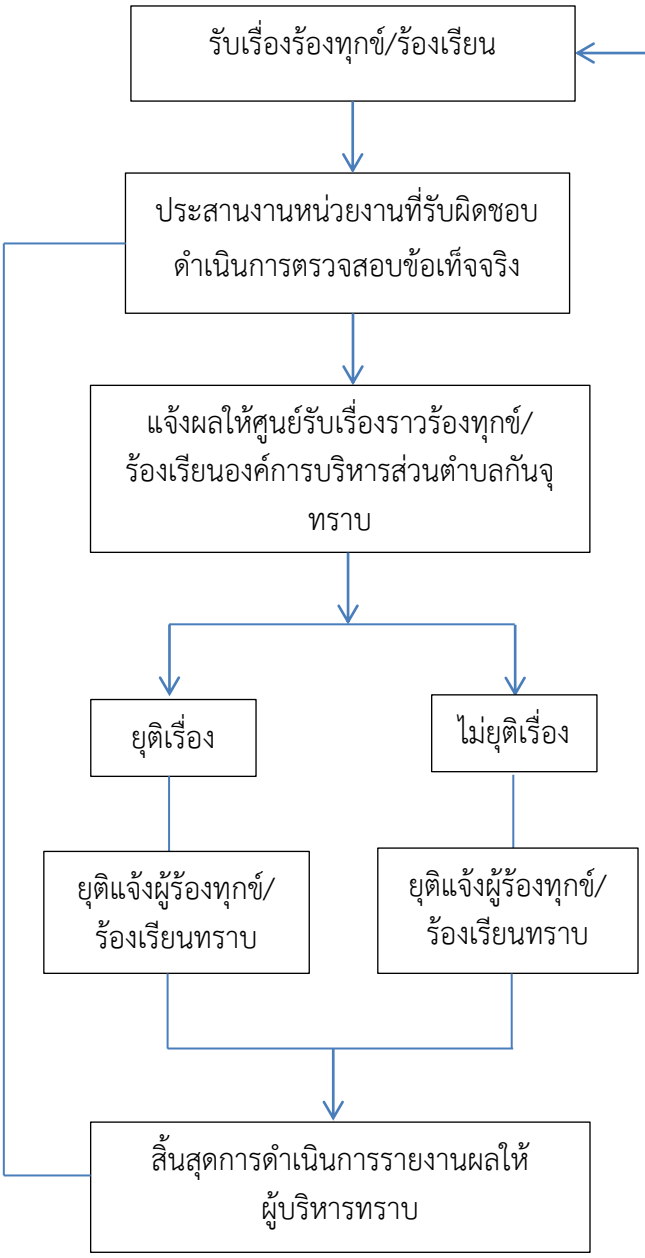
๘. ไปรษณีย์ โดยจ่าหน้าซองส่งถึง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ เลขที่ ๙๙ หมู่ที่ ๑๖ ตำบลกันจุ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๑๖๐

๙. สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ โทร. ๐๘๘ - ๑๗๓๒๔๗๘

**ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ การร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเอง โทรศัพท์ โทรสาร และกล่องรับฟังความคิดเห็นและรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ไปรษณีย์ สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. สำหรับช่องทางอื่นเปิดรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ

# บทที่ ๓
## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน




๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่รับศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ

๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ

๓. ร้องเรียนทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ

๔. โทรศัพท์ ๐๕๖ - ๗๑๓๕๒๗ ต่อ ๐

๕. โทรสาร ๐๕๖ – ๗๑๓๕๒๘

๖. กล่องรับฟังความคิดเห็นและรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ

๗. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ gunju.3000@hotmail.com

๘. ไปรษณีย์ โดยจ่าหน้าซองส่งถึง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ เลขที่ ๙๙ หมู่ที่ ๑๖ ตำบล

๙. สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ โทร. ๐๘๘ - ๑๗๓๒๔๗๘

# บทที่ ๔

## ขั้นตอนหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานร้องทุกข์/ร้องเรียน

**ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

ด้วยกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของประชาชน การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงเป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่จะต้องเข้าไปช่วยเหลือ แก้ไข และบรรเทาปัญหาต่างๆ เพื่อให้ประชาชนผู้ประสงค์ใช้บริการในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ จึงได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในการร้องทุกข์/ร้องเรียนนี้ขึ้น ซึ่งการเปิดให้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน สามารถยื่นเรื่องได้ด้วยตนเองผ่านช่องทาง ณ ที่ทำการศูนย์องค์การบริหารส่วนตำบลกันจุรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ สำนักปลัดฯ และช่องทางอินเตอร์เน็ตและช่องทางอื่นๆ ตามที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปสามารถร้องทุกข์/ร้องเรียนมายังหน่วยงานๆ ได้โดยสะดวก ง่าย ไม่ขั้นตอนที่ยุ่งยาก เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ทุกๆ เรื่องจะมีการติดตามมิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงานในลักษณะการกระทำอันเข้าลักษณะบัตรสนเท่ห์ และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุจึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการไว้อย่างชัดเจน ดังนี้ต่อไปนี้

**<u>หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน</u>**

**๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากเรื่องดังต่อไปนี้**

๑.๑ เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด ในเรื่องดังต่อไปนี้

- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
- ปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

๑.๒ เรื่องทุกข์/ร้องเรียน ของประชาชน ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกันจุตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ดังต่อไปนี้

- ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ
- เรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย
- ข้อขัดแย้งระหว่างหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุกับประชาชน

๑.๓ เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

**๒. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันมีตัวตนจริง**

**๓. วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านช่องทางที่กำหนด ดังนี้**

๓.๑ ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี วัน เดือน ปี ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒ คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งไปทางไปรษณีย์ไปยังหน่วยงาน

๓.๓ กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียนก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

**๔. เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา**

๔.๑ คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ ในกรณีนี้ รวมถึงการร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านช่องทางการโทรศัพท์ และโทรสารด้วย

๔.๒ คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามหลักการพิจารณามติ ครม. เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท.๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไป

๔.๓ เรื่องที่มีการเสริมแต่งจากความเป็นจริงที่เกิดขึ้นโดยใช้ความรู้สึกส่วนตัว หรือเป็นการกลั่นแกล้งใส่ร้ายบุคคลอื่นให้ได้รับความเสียหายเพื่อประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่ง

๔.๔ เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลหรือมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

**๕. ถามปัญหา/แนะนำ/ร้องเรียน**

๕.๑ สอบถามเป็นหนังสือโดยตรง กรุณากรอกชื่อที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เพื่อติดต่อกลับ มิฉะนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์ให้ติดต่อกลับ

๕.๒ ทางโทรศัพท์ ๐๕๖-๗๑๓๕๒๗ ต่อ ๐

๕.๓ โทรสาร ๐๕๖ – ๗๑๓๕๒๘ กรุณากรอกชื่อที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เพื่อติดต่อกลับ มิฉะนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์ให้ติดต่อกลับ

๕.๔ ช่องทางร้องทุกข์ร้องเรียน เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ www.gunju.go.th

๕.๕ เฟสบุ๊คองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุwww.facebook/องค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ

๕.๖ กล่องรับฟังความคิดเห็นและรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ กรุณากรอกชื่อที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เพื่อติดต่อกลับ มิฉะนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์ให้ติดต่อกลับ

๕.๗ สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ โทร ๐๘๘ - ๑๗๓๒๔๗๘

**ขั้นตอนและระยะการให้บริการ**

ขั้นตอน (ตามแนวทางประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ และแนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน หนังสือสำนักปลัดนายกรัฐมนตรี นร.๐๑๐๗/ว๑๗๑๔ ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘)

๑. ยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านช่องทางที่กำหนด ในกรณียื่นเป็นหนังสือจะยื่นด้วยตนเองหรือมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนได้ หรือจะทำการร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

๒. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ/เจ้าหน้าที่ (งานธุรการ) รับเรื่องทันทีภายใน ๑๕ นาที โดยต้องรับไว้พิจารณาภายใน ๑ วัน

๓. เสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อลงนามแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติ ภายใน ๑ วันทำการ

๔. ดำเนินการตรวจสอบว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือไม่

- ในกรณีไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป พร้อมแจ้งผู้ร้อง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบภายในกำหนด ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๕. การดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน จะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้แล้วเสร็จ จนสามารถยุติเรื่องได้ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง ยกเว้นกรณีที่มีเหตุขัดข้องหรือปรากฏชัดแจ้งว่าต้องใช้ระยะเวลานานกว่านั้น ทั้งนี้ จะแจ้งให้ผู้ทำการร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบเหตุผลการพิจารณาดำเนินการตามระยะเวลาพอสมควรนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หรือบางกรณีอาจน้อยกว่านั้นก็ได้

**การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑ วัน ทำการนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง | ให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดไว้ |
| ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง | ให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดไว้ |
| ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๖-๗๑๓๕๒๗ ต่อ ๐ | ทุกวันในเวลาราชการ | ภายใน ๑ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง | ให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดไว้ |
| ร้องทุกข์/ร้องเรียน ทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง | ให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดไว้ |
| กล่องรับฟังความคิดเห็นและรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน | ทุกวันในเวลาราชการ | ภายใน ๑ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง | ให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดไว้ |
| ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ gunju.3000@hotmail.com | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง | ให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดไว้ |
| ไปรษณีย์ โดยจ่าหน้าซองส่งถึง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ เลขที่ ๙๙ หมู่ที่ ๑๖ ตำบลกันจุ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๑๖๐ | ทุกวันในเวลาราชการ | ภายใน ๑ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง | ให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดไว้ |

**การบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน**

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ลงสมุดบันทึกร้องเรียน/ร้องทุกข์

**การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ทราบ**

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที ยกเว้นเป็นกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ข้อขัดข้องทางระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หรือสิทธิตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารกำหนด

๒. ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การดำเนินการตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารราอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตามอำนาจหน้าที่ การให้บริการในการจัดทำบริการสาธารณะ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกันจุให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**การติดตามแก้ไขปัญหาร้องทุกข์/ร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ จะได้ดำเนินการและแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้วยังไม่ได้รายงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ จะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

๑. เตือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๕ วันทำการ

๒. เตือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๕ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเตือนครั้งที่ ๑

๓. เตือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๕ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเตือนครั้งที่ ๒

**การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

**มาตรฐาน**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ ที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

**แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน (ภาคผนวก)

# ภาคผนวก

- เอกสารหมายเลข ๑ แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน

- เอกสารหมายเลข ๒ แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

- เอกสารหมายเลข ๓ แบบแจ้งผลดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

**เอกสารหมายเลข ๑**

**แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน**

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ

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

อยู่บ้านเลขที่.....ถนน.....หมู่ที่.....ตำบล.....

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

ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน ต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ

เนื่องจาก..... .....

.....

..... .

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

..... .....

.....

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย

๓. เอกสารอื่นๆ (ระบุ)..... .....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

**เอกสารหมายเลข ๒**

**แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

ที่ พช ๗๒๔๐๑/.....

องค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ
เลขที่ ๙๙ หมู่ที่ ๑๖ ตำบลกันจุ
อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์
๖๗๑๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ..... ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง..... .....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้ แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องเลขที่รับ.....ลงวันที่. ..... และ องค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกันจุและได้มอบหมายให้ .....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ และได้จัดส่งเรื่องให้ .....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวอีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย .....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ

โทร. ๐๕๖-๗๑๓๕๒๗ ต่อ ๐

โทรสาร. ๐๕๖-๗๑๓๕๒๘

**แบบแจ้งผลดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน** **เอกสารหมายเลข ๓**

ที่ พช ๗๒๔๐๑/.....

องค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ
เลขที่ ๙๙ หมู่ที่ ๑๖ ตำบลกันจุ
อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์
๖๗๑๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. .....

๒. .....

๓. .....

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ ได้แจ้งตอบแบบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่าน ตามที่ได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปรายละเอียด ดังนี้.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ดังมี รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้าน พร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกันจุ

โทร. ๐๕๖-๗๑๓๕๒๗ ต่อ ๐

โทรสาร. ๐๕๖-๗๑๓๕๒๘