

คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน  
องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเม่น  
ต.สูงเม่น อ.สูงเม่น จ.แพร่

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเม่นฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเม่น ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเม่น

**คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเม่น**  
**ต.สูงเม่น อ.สูงเม่น จ.แพร่**

**วัตถุประสงค์**

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปที่สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจาก ผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพ สูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเม่นจึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการให้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้ หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเม่น ในเรื่องดังต่อไปนี้
  - ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
  - ๑.๒ กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
  - ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
  - ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
  - ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
๒. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
๓. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน อบต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

**วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน**

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี
  - (๑) วัน เดือน ปี
  - (๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
  - (๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานอบต. ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้
  - (๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Web site : <http://www.suangmen.com> ของอบต.

## เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้แจงเบาๆ ไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ อบต.สูงเม่น หมู่ที่ ๖ (แบบฟอร์มร้องทุกข์)

๒. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ อบต.สูงเม่น อ.สูงเม่น จ.แพร่ ๕๕๑๓๐

๓. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

\* นายก อบต. ๐๕๔ - ๕๕๗๒๙๘ ต่อ ๑๕ หรือ ๐๘๑-๑๖๓๔๓๕๙

\* ปลัด อบต. ๐๕๔ - ๕๕๗๒๙๘ ต่อ ๑๔ หรือ ๐๘๑-๕๗๓๖๔๕๗

๔. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side : <http://www.suangmen.com>

๕. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน e-mail address : [obt\\_suangmen@hotmail.com](mailto:obt_suangmen@hotmail.com)

๖. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนฝ่าย facebook : อบต. สูงเม่น

## การร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางอินเทอร์เน็ต

### เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

กรุณาบ่อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาๆ ให้ทราบเท่านั้น

### แจ้งมายัง ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ตามที่มีผู้ร้องเรียน แจ้งไปยังช่องทาง ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ข้างต้นว่า " ร้องทุกข์ไปทำไม ร้องไปก็ไม่ได้เรื่อง " นั้น ผู้ดูแลช่องทางนี้ขอเรียนว่า ท่านได้อ่านเงื่อนไขในการร้องทุกข์ / ร้องเรียน และปฏิบัติตามในการให้ข้อมูลครบถ้วนแล้วหรือยัง เช่น เบอร์โทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ เมื่อท่านไม่แจ้งข้อมูลให้ครบถ้วน และเมื่อตรวจสอบเรื่องหรือดำเนินการให้ตามความประสงค์ของท่านผู้ร้องเรียนแล้ว ผู้ดูแลช่องทางนี้ก็ไม่สามารถจะแจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนให้ท่านทราบได้

ดังนั้นการดำเนินการตามช่องทาง " ร้องทุกข์ / ร้องเรียน " ผู้ร้องต้องปฏิบัติตามหรือยอมรับตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ด้วย

จัดทำโดย...องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเม่น

# แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ / ร้องเรียนทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลสูงเม่น

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

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อน เนื่องจาก.....

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

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

จึงใคร่ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์มายังองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเม่น เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไข

ปัญหา ดังนี้.....

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
- สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
- บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
- เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

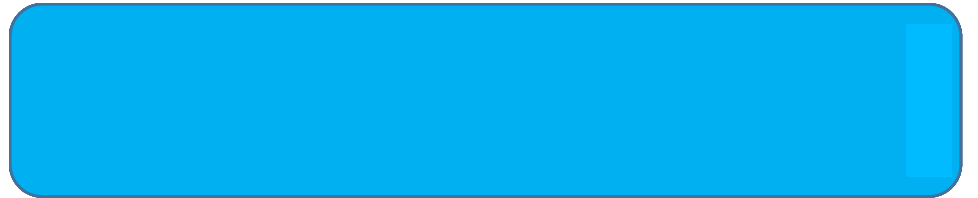
ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....



8

