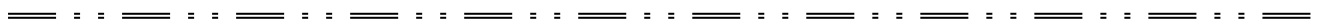




คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์



โทร ๐ ๔๔๑๖ ๘๐๗๙  
โทรสาร ๐ ๔๔๑๘ ๖๐๗๙  
[www.banyang-lamplimat.go.th](http://www.banyang-lamplimat.go.th)

# คำนำ

ตามนโยบายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีประกาศฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการสามารถบริการให้กับประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ ทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางขึ้น เพื่อสนองตามนโยบายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ยุติด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้บริการตามขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
ขั้นตอนการดำเนินการ	๓
วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ที่ทำการอำเภอลำปลายมาศ	๗
จังหวัดบุรีรัมย์ ทราบ	
แบบฟอร์ม	๗
จัดทำโดย	๗

## ภาคผนวก

-แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

## หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

เพื่อเป็นการบริการประชาชนในด้านกฎหมาย เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการ โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ขึ้น

## สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

## หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## คำจำกัดความ

- ผู้รับบริการ : ผู้ที่มารับบริการส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง
- การจัดการข้อร้องเรียน : มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/

ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล  
**ผู้ร้องเรียน** : ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้  
 ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

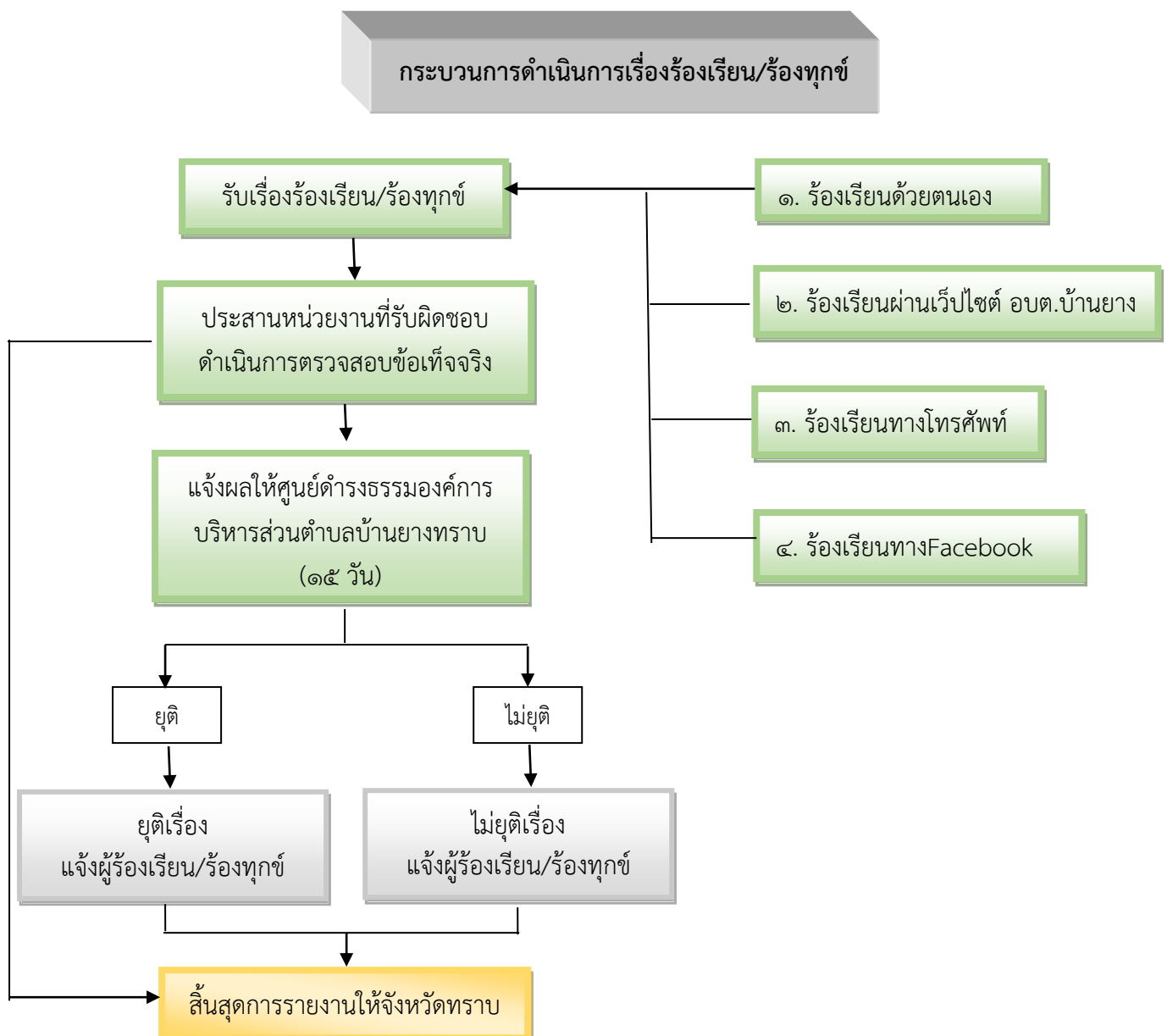
**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน** ; ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง  
 ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

**เจ้าหน้าที่** : เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

**ข้อร้องเรียน** : แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

### แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
-รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนทุกช่องทาง -ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางตรวจสอบพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	๑ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์	-
-หน่วยงานผู้รับผิดชอบสำรวจตรวจสอบภารกิจและสั่งการแก้ไขปัญหาบรรเทาความเดือดร้อน	๒ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์	-
-ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน	๗ วันทำการ	-	-

## ขั้นตอนการดำเนินการ

### ๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

#### ๑.๑ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจา/โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

- **กรณีด้วยวาจา** (มาด้วยตนเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย) ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ **มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา** และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

**หมายเหตุ** นายก อบต.บ้านยาง อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- **กรณีโทรศัพท์** ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล **มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา** (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

**หมายเหตุ** นายก อบต.บ้านยาง อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- ดำเนินการตามข้อ ๒ ต่อไป

๑.๒ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

- ใช้อ้อยคำสุภาพ

- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

**หมายเหตุ** ๑. อ้างอิงพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ.๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ มาตรา ๒๑

๒. กรณีขาดสาระสำคัญไม่ครบถ้วน ผวจ.อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- ดำเนินการตามข้อ ๑๐.๒ ต่อไป

๑.๓ กรณีเรื่องที่ส่วนราชการส่วนกลาง/หน่วยงาน/องค์กร ที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ตรวจสอบ/ดำเนินการ (หนังสือ/สื่ออิเล็กทรอนิกส์/อื่น ๆ) ให้ดำเนินการตามข้อ ๒ ต่อไป

## ๒. การลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ได้ดำเนินการตามข้อ ๑ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

### ๒.๑ เรื่องที่รับดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันที แล้วเสนอเรื่อง/ขอความเห็นจากผู้บังคับบัญชา เพื่อสั่งการ/มอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่หรือคณะทำงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตรวจสอบและแก้เบื้องต้น ภายในเวลาไม่เกิน ๗ วัน หากเป็นเรื่องสำคัญ/เร่งด่วนให้พิจารณาดำเนินการโดยทันที

### ๒.๒ เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ (นายก อบต.บ้านยาง อาจพิจารณาให้รับดำเนินการแล้วแต่กรณี)

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดเจนให้ตรวจสอบได้

### **หมายเหตุ** “บัตรสนเท่ห์”

- ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ “ น. จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน”

- ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน (ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที)

- บัตรสนเท่ห์ที่อาจจะถือเป็นหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้อ ๒.๒ ได้ โดยต้องครบองค์ประกอบข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

๑) จะต้องระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน โดยจะต้องชี้เบาะแส/ระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ ให้ชัดเจน (มีพยานหลักฐานใดบ้างอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ ก็ได้ ทั้งนี้เพื่อที่ ผวจ. หรือผู้ได้รับมอบหมายจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่ร้องฯ มีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ว่าเป็นคำร้องโดยสุจริต)

๒) จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน โดยจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลที่เป็นประจักษ์พยานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องฯ และมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง (สามารถติดตามตรวจสอบได้จริง)

(๒) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับก็ได้ถ้าระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ถ้ารับให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป)

(๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว ตลอดถึงได้มีการบังคับคดีแล้ว

(๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๖) เรื่องที่องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว

(๗) เรื่องใกล้เคียงประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๖๑/๒ และ ๖๑/๓ ที่มีกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะ หรือเรื่องที่ได้ผ่านกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการแล้ว

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ นำเรื่องพร้อมความเห็น/เหตุผลเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับชั้น ก่อนดำเนินการนำเสนอเรื่องตามขั้นตอนเพื่อให้ นายก อบต.บ้านยาง พิจารณาสั่งการต่อไป

### ๒.๓ การพิจารณาเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหา

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเสนอเรื่องให้ นายก อบต.บ้านยาง พิจารณาวินิจฉัย โดยบันทึกดังกล่าวให้แสดงผลหรือข้อกฎหมายประกอบความเห็นด้วยว่า เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการ/หน่วยงานใด และเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต.บ้านยาง หรือหน่วยงานอื่น หรือมีกฎหมายเฉพาะกำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางพิจารณามอบหมาย

๒.๓.๑ เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ให้แจ้งผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้น กำหนดต่อไป

### ๒.๔ การแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้อง

ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านยาง แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมผลการพิจารณาของ นายก อบต.บ้านยาง ที่มอบหมายเจ้าหน้าที่หรือคณะทำงานเจ้าของเรื่อง ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขปัญหา ให้ผู้ร้องทราบภายในไม่เกิน ๗ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่อง โดยให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้น ๆ กำหนดไว้ เช่นเดียวกัน (อาจโดยเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ก็ได้)

## วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ให้เจ้าหน้าที่หรือคณะทำงานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา รวบรวมพยานหลักฐานทุกประเภท (พยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ) ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง (ถ้าจำเป็น) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นอย่างชัดเจนแล้วเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาวินิจฉัย/สั่งการ พร้อมดำเนินการแก้ไขปัญหา

๒. การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบ ข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสใหม่การโต้แย้งหรือแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายเฉพาะหรือกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๓. การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่หรือคณะทำงานพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วน ตามประเด็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณา พร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลพินิจ

๕. ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วันทำการ (ไม่จำเป็นต้องแล้วเสร็จ) และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จแล้วให้รายงานผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

**หมายเหตุ** กรณีผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการ ยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบหรือไม่ได้ขอขยายเวลาในกำหนด ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยทำเป็นหนังสือประทับตรา และกำหนดการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออกเป็นระยะ ๆ ดังนี้

- |                     |   |
|---------------------|---|
| (๑) เดือนครั้งที่ ๑ | เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน                                    |
| (๒) เดือนครั้งที่ ๒ | เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๑ |
| (๓) เดือนครั้งที่ ๓ | เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๒  |

### การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริการเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

## การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ที่ทำการอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน รายงานให้ที่ทำการอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ทราบเมื่อสิ้นปีงบประมาณ

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

## แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องราร้องทุกข์

## จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

- เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๔๑๘๖๐๗๙
- เบอร์โทรสาร ๐๔๔๑๘๖๐๗๙
- เว็บไซต์ [www.banyang-lamplaimat.go.th](http://www.banyang-lamplaimat.go.th)
- Facebook

ภาคผนวก



## แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....  
.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีบ้านยาง

ข้าพเจ้า..... นามสกุล..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่  
ที่..... ตำบล.....อำเภอ..... จังหวัด..... เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ร้องเรียน

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(.....)

หมายเหตุ สามารถใช้เป็นเอกสารในเรื่องร้องเรียนทั่วไป เช่น ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายใน  
หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง หรือใช้เป็นเอกสารร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง



