



คู่มือการปฏิบัติงาน  
เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน  
โทร. ๐๓๒ - ๔๐๐๐๕๒  
โทรสาร. ๐๓๒ - ๔๐๐๐๕๒

## คำนำ

ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับทบทวน ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา หาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลหนองโสน เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยรวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน บรรลุสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

คณะกรรมการจัดทำศูนย์ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(เรื่อง ร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

## สารบัญ

หน้า

๑. ความหมาย	๑
๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร่วร้องทุกข์ ร้องเรียน	๑
๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน	๒
๔. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรม	๓
๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๗. แบบคำร้องประเภทต่างๆ	

## ๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการหรือการใช้บริการของส่วนราชการนั้น ผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูก ตำนติเตียนจากประชาชนน้อยมาก นอกจากเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้วยังมีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดจากกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ร้องเรียน เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

### ๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

#### ๒.๑ ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือไม่มีเหตุผลอันควร

#### ๒.๒ ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มีกรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนแก้ไขความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนดำเนินการแก้ไขปัญหตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

### ๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

(๑) ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทาง วิธีการการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียน ให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญ เร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมการปฏิบัติ

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

๓.๒ การบริหารงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ในรูปของคณะกรรมการ มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธาน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรองประธาน ปลัด อบต. เป็น กรรมการและเลขานุการ และมีกรรมการศูนย์ประกอบด้วยหัวหน้าส่วนราชการกองต่างๆ

๓.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

(๑) ส่วนรับเรื่อง เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่อง ได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชนทุกช่องทาง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยรับเรื่องแล้วจะดำเนินการ

(๑.๑) การรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๒ - ๔๐๐๐๕๒ จะตอบข้อซักถาม บริการให้ ข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

(๑.๒) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานทุกระยะ

(๑.๓) รวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๑.๔) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมระดับส่วนราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

(๑.๕) บริหารการประชาสัมพันธ์

(๑.๖) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

(๒) ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๒.๑) วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

(๒.๒) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

(๒.๓) จำแนกรเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไข

(๒.๔) เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

(๓.๑) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อ สังคมส่วนรวมหรือพลเมืองที่ดีได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคม ส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ประสานงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทาง แก้ไขโดยทันที

(๓.๒) รายงานผู้บังคับบัญชา

(๓.๓) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ผลงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ผ่านทางสื่อต่างๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ

(๔) แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

(๔.๑) โครงสร้างของของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

ประกอบด้วย ๒ งาน

(๑) งานอำนวยความสะดวกเรื่องรื้อวางทุกข์ กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำ

(๒) งานอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

(๔.๒) องค์ประกอบของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบล

(๑) นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน เป็นประธาน

(๒) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน เป็นเลขานุการ

(๓) หัวหน้าส่วนกองงานต่างๆ เป็นกรรมการ

(๔.๓) ขั้นตอนการดำเนินงานศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

(๑) การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจา

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุการณ์ดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องไว้พิจารณาก็ได้

(๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบสำเนาบัตรประชาชนด้วย

(๓) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายองค์การบริหารส่วนตำบล)

(๓.๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ทั้งพยาน เอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็น เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(๓.๒) การดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครอง เพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๓.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้นายองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยมีให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นขอเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๓.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลยพินิจ

(๓.๕) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาลแล้วเสร็จ

(๔) ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๔.๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และวินิจฉัยสั่งการ เพื่อการแก้ไขปัญหาลให้เสร็จสิ้น ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละไม่เกิน ๓ วัน)

(๔.๒) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

#### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๑) รับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <http://www.nongsanophet.go.th/>

๒) ร้องเรียนผ่านกล่องแสดงความคิดเห็น

๓) ผ่านทางไปรษณีย์ปกติ ( อปต.หนองโสน ๑๘๖ หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองโสน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๐๐๐)

๔) แจ้งเรื่องโดยตรง

๕) โทรศัพท์ ๐๓๒ - ๔๐๐๐๕๒

๖) ข่าวนจากสื่อสิ่งพิมพ์

๗) Email ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ([nongsanophet@hotmail.com](mailto:nongsanophet@hotmail.com))

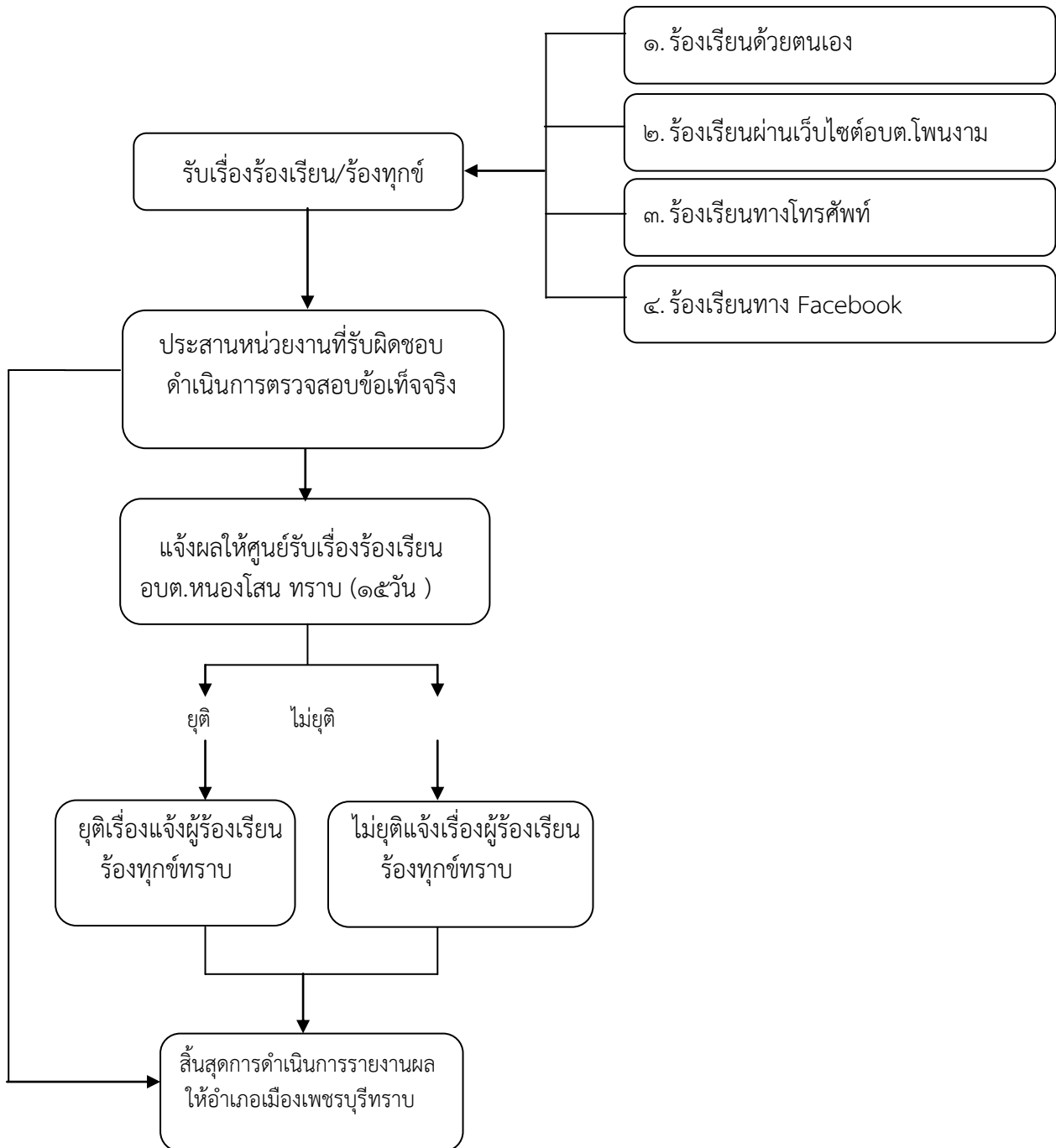
๘) ร้องเรียนผ่าน Face book (อปต.หนองโสน)

#### การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

### แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





# คำร้องทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน .....

ด้วยข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี

เลขบัตรประชาชน..... สัญชาติ.....

บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตรอก/ซอย..... ถนน.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

มีความประสงค์.....

.....  
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ยื่นคำร้อง

<p>ความเห็นหัวหน้าสำนัก..... กอง.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>(ลงชื่อ) .....</p> <p>(.....)</p> <p>ตำแหน่ง.....</p>	<p>ความเห็นเจ้าหน้าที่</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>(ลงชื่อ) .....</p> <p>(.....)</p> <p>ตำแหน่ง.....</p>
<p><u>ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน</u></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>(ลงชื่อ) .....</p> <p>(.....)</p> <p>ตำแหน่ง.....</p> <p>...../...../.....</p>	

## หนังสือร้องทุกข์ – ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องทุกข์กรณี.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

ด้วยข้าพเจ้า (นาย / นาง / นางสาว).....

ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน..... ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

ขอร้องทุกข์ต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน กรณี.....

ข้าพเจ้าฯ ขอความอนุเคราะห์ให้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไข  
ปัญหา ดังนี้.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้า ได้แนบหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย

๓. เอกสารอื่นๆ (ระบุ).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องดังกล่าว จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ความเห็นของหัวหน้าสำนัก...../กอง..... ..... ..... (ลงชื่อ)..... (.....) ตำแหน่ง.....	ความเห็นของเจ้าหน้าที่ ..... ..... (ลงชื่อ)..... (.....) ตำแหน่ง.....
ความเห็นนายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ..... ..... (ลงชื่อ)..... (.....)	

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน(ด้วยตนเอง)

เขียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงามพิจารณา  
ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าคำร้องทุกข์ /ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดียอมรับผิดชอบทั้ง  
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) ..... จำนวน.....ชุด
- ๒) ..... จำนวน.....ชุด
- ๓) ..... จำนวน.....ชุด
- ๔) ..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน  
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....  
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโพรงามพิจารณา  
ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....

.....  
.....  
.....  
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าคำร้องทุกข์ / ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้  
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

## แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ พบ ๗๒๘๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน  
หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองโสน อำเภอเมือง  
จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๐๐๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึงหนังสืออบต.หนองโสน ที่ พบ ๗๒๘๐๑/..... ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ . .....
๒. ....
๓. ....

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ขอรับการสนับสนุนน้ำอุปโภค - บริโภค

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอรับการสนับสนุนน้ำอุปโภค - บริโภค

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

ด้วยข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี ตั้งบ้านเรือน

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

มีความประสงค์ ขอรับการสนับสนุนน้ำ  อุปโภค  บริโภค เพื่อ.....

จำนวน.....ลิตร โดยให้นำส่ง ณ.....

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

วันที่ .....

ความเห็นของหัวหน้าสำนัก...../กอง.....

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

คำสั่ง

(ลงชื่อ).....

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

แบบคำร้องขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อาชีพ.....บัตรประจำตัวประชาชน.....

อยู่บ้านเลขที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....สถานที่ทำงาน.....

มีความประสงค์  ขอเอกสาร / ข้อมูล

ขอตรวจดูข้อมูลข่าวสารเรื่อง

๑. ....

๒. ....

๓. ....

๔. ....

เพื่อนำไป.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้ายินยอมจ่ายค่าธรรมเนียมตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

กำหนด

(ลงชื่อ).....ผู้ขอ

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

<p><b>ความเห็นของหัวหน้าส่วน / กอง</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>(ลงชื่อ).....</p> <p>(.....)</p> <p>ตำแหน่ง.....</p>	<p><b>เรียน</b> ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ได้พิจารณาจัดทำข้อมูล / เอกสารข้อมูลแล้ว</li><li>- เห็นควรอนุมัติ.....</li><li>- ไม่อนุมัติ เพราะ.....</li></ul> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ.....</p> <p>(.....)</p>
<p><b>เรียน</b> นายกองค้กรการบริหารส่วนตำบลหนองโสน</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- เพื่อโปรดอนุเคราะห์พิจารณาข้อมูล / เอกสารตาม ที่ขอข้างต้นด้วย</li><li>- เห็นควรอนุมัติ.....</li><li>- ไม่อนุมัติ เพราะ.....</li></ul> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>(ลงชื่อ).....</p> <p>(.....)</p>	<p><b>(สำหรับเจ้าหน้าที่)</b> ได้ดำเนินการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ ให้ข้อมูล / เอกสารที่ผู้ขอต้องการแล้ว</li><li>○ ให้เข้าตรวจดูข้อมูล / เอกสารแล้ว</li><li>○ นัดมารับเอกสารวันที่.....</li><li>○ เปิดเผยได้เฉพาะบางส่วน</li><li>○ ไม่สามารถเปิดเผยได้ เพราะ.....</li></ul> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง</p>

