



**คู่มือการปฏิบัติงาน**  
**ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน**  
**ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่**

**องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่**  
**อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม**

## คำนำ

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ ขึ้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลโคกหินแฮ่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

สำนักปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่

**สารบัญ**  
**คู่มือการปฏิบัติงาน**  
**ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่**

เรื่อง	หน้า
บทนำ	๑
บทที่ ๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่	๓
๑. หลักการและเหตุผล	๓
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่	๓
๓. สถานที่ตั้ง	๓
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
๕. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๓
๖. ขอบเขตการดำเนินการ	๔
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๖
คำจำกัดความ	๖
บทที่ ๓ หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่	๗
๑. หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่	๗
๒. ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน	๘
๓. ระยะเวลาและขั้นตอนการรับเรื่องการร้องทุกข์/ร้องเรียน	๘
บทที่ ๔ แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่	๙
ภาคผนวก	๑๓
พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	๑๗

## บทนำ

### ๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อยย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิติเตียนจากประชาชนมาก นอกจากนี้เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

### ๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

#### ๒.๑ ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

## ๒.๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นตัววาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

## บทที่ ๑

### ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่

#### ๑. หลักการและเหตุผล

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

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

#### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

#### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ ๘๗ หมู่ที่ ๓ ตำบลโคกหินแฮ่ อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

#### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

#### ๕. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ทราบกระบวนการ

## ๖. ขอบเขตการดำเนินการ

### ๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญา กฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษารับทราบเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอกการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ โทรศัพท์ ๐๔๒๕๓๐๘๓๑

### ๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓. แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมาย จะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ

และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ โทรศัพท์ ๐๔๒๕๓๐๘๓๑



## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

#### คำจำกัดความ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน หรือบุคคล/นิติบุคคล

**หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างเป็นทางการ ออกรงปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

**เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้ง และถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลโคกหินแฮ่

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์กรบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย

**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ FaceBook ตู้แดง เป็นต้น

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

**คำร้องเรียน** หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่าง ชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

**การดำเนินการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการ ร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

**การจัดการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่อง ร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

## บทที่ ๓

### หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์/ร้องเรียน

#### ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ ได้จัดตั้ง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ขึ้น เพื่อรับเรื่องราวข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใด จากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ นั้น

เพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ ที่ต้องการก่อวาระบบงาน และ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ จึงกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

#### ๑. หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือปัญหาอื่นใด

๓. เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๔. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง หรือกรณีผู้ร้องมีอาจเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวได้ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเท่านั้น

๕. วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีวัน เดือน ปี ชื่อและที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖. เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

- คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

- คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

## ๒. ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

- ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่
- ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางจดหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ เลขที่ ๘๗

หมู่ที่ ๓ ตำบลโคกหินแฮ่ อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ๔๘๑๓๐

- ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๕๓-๐๘๓๑
- ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่าน Website [www.khokhinhae.com](http://www.khokhinhae.com)
- ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่าน Facebook “อบต.โคกหินแฮ่ จังหวัดนครพนม” หรือเพจ

“องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่”

- ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านตู้แดงรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน (ติดตั้งที่หน้าทางเข้า

อาคารสำนักงาน)

การร้องทุกข์/ร้องเรียน ทางอินเทอร์เน็ต ผ่าน Website [www.khokhinhae.com](http://www.khokhinhae.com) เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail ที่จะเป็นประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็สามารถไม่ให้ข้อมูลในส่วนนี้ได้ แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

## ๓. ระยะเวลาและขั้นตอนการรับเรื่องการร้องทุกข์/ร้องเรียน

- ประชาชนแจ้งเหตุ/เขียนคำร้องแจ้งเหตุร้องทุกข์
- รับเรื่อง/เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง พยานหลักฐานและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- แจ้งส่วนงาน/หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อน
- แจ้งการรับเรื่องหรือความคืบหน้าของการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน
- รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ
- รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

## บทที่ ๔

### แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่

#### ๑. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบล โคกหินแฮ่

(๑) ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการ ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

#### ๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่

(๑) ส่วนรับเรื่อง เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่อง ได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชนทุกช่องทาง โดยเมื่อรับเรื่องแล้วจะดำเนินการ

(๑.๑) การรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒๕๓๐๘๓๑ จะตอบข้อซักถามบริการข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาลแล้วแต่กรณี

(๑.๒) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

(๑.๓) รวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๑.๔) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

(๑.๕) การบริหารการประชาสัมพันธ์

(๑.๖) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

(๒) ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๒.๑) วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๒) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

(๒.๓) จำแนกเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา

- (๒.๔) เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ  
 (๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่

(๓.๑) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการ ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

- (๓.๒) รายงานผู้บังคับบัญชา  
 (๓.๓) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน  
 (๔) ส่วนประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ผ่านทางสื่อต่างๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ

### ๓. ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่

#### (๑) การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

##### (๑.๑) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

##### (๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

- (๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้  
 (๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริง

พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

##### (๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

##### (๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่น

ต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(๒) เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาสั่งการโดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่วินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้พิจารณามอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาหากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้

จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

#### ๔. วิธีดำเนินการ

##### (๑) การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๑) นายกองค้การบริหารส่วนตำบลอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่อาจส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ ให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่นายกองค้การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง ทำหน้าที่ตาม (๑.๑) ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์

(๑.๓) แนวทางที่นายกองค้การบริหารส่วนตำบลจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้แก่

- เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้
- เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน
- เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน
- เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว
- เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

##### (๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล)

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกองค้การบริหารส่วนตำบลมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกองค้การบริหารส่วนตำบลพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้

กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลยพินิจ

(๒.๕) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้นดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

## ๕. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑) แจ้งการรับเรื่องหรือแจ้งความค้หน้าของการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน

(๒) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

(๓) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๗ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้กองค้การบริหารส่วนตำบลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

## ภาคผนวก



## ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ นพ ๗๒๗๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่  
อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ๔๘๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) ทางเว็บไซต์ ( ) อื่นๆ .....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้วตามทะเบียน เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

และองค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่และได้มอบหมายให้ .....เบอร์โทรศัพท์.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ และได้จัดส่งเรื่องให้.....เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่

สำนักงานปลัด

โทรศัพท์ ๐๔๒๕๓๐๘๓๑

## ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ นพ ๗๒๗๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่  
อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ๔๘๑๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ ที่ นพ ๗๒๗๐๑/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

๓.....

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

.....

.....

.....

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่

สำนักงานปลัด

โทรศัพท์ ๐๔๒๕๓๐๘๓๑

เล่มที่...../ เลขที่.....



## แบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน

ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

หน่วยงาน ..... องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่..... โทรศัพท์ ..... ๐๔๒๕๓๐๘๓๑.....

๑. วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

๒. ชื่อ เจ้าของ/ผู้ครอบครอง .....

๓. สถานประกอบการ ชื่อ .....

กิจการ..... ตั้งอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล..... อำเภอ.....

จังหวัด ..... โทร.....

๔. ประเด็นปัญหาหรือข้อเท็จจริงที่ตรวจพบ

.....

.....

.....

๕. ข้อเสนอแนะ (เพื่อการปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด)

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เจ้าของ/ผู้ครอบครอง/ผู้รับคำแนะนำ

ลงชื่อ.....

(.....)

เจ้าพนักงานท้องถิ่น

ลงชื่อ.....

(.....)

พยาน

ลงชื่อ.....

(.....)

เจ้าพนักงานอื่น ๆ ที่ร่วมตรวจ

ลงชื่อ.....

(.....)

พยาน

ลงชื่อ.....

(.....)

เจ้าพนักงานอื่น ๆ ที่ร่วมตรวจ

ลงชื่อ.....

(.....)

ลงชื่อ.....

(.....)

พยาน

เจ้าพนักงานอื่น ๆ ที่ร่วมตรวจ

## พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

### หมวด ๑๐

#### อำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานท้องถิ่นและเจ้าพนักงานสาธารณสุข

**มาตรา ๔๔** เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นและเจ้าพนักงานสาธารณสุขมีอำนาจดังต่อไปนี้

(๑) มีหนังสือเรียกบุคคลใด ๆ มาให้ถ้อยคำหรือแจ้งข้อเท็จจริง หรือทำคำชี้แจงเป็นหนังสือหรือให้ส่งเอกสารหลักฐานใดเพื่อตรวจสอบหรือเพื่อประกอบการพิจารณา

(๒) เข้าไปในอาคารหรือสถานที่ใด ๆ ในเวลาระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นและพระอาทิตย์ตกหรือในเวลาทำการเพื่อตรวจสอบหรือควบคุมให้เป็นไปตามข้อกำหนดของท้องถิ่น หรือตามพระราชบัญญัตินี้ ในการนี้ ให้มีอำนาจสอบถามข้อเท็จจริงหรือเรียกหนังสือรับรองการแจ้งหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องจากเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือสถานที่นั้น

(๓) แนะนำให้ผู้ได้รับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งปฏิบัติให้ถูกต้องตามเงื่อนไขในใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งหรือตามข้อกำหนดของท้องถิ่นหรือตามพระราชบัญญัตินี้

(๔) ยึดหรืออายัดสิ่งของใด ๆ ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพของประชาชนเพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดีหรือเพื่อนำไปทำลายในกรณีจำเป็น

(๕) เก็บหรือนำสินค้าหรือสิ่งของใด ๆ ที่สงสัยว่าจะไม่ถูกสุขลักษณะหรือจะก่อให้เกิดเหตุรำคาญจากอาคารหรือสถานที่ใด ๆ เป็นปริมาณตามสมควรเพื่อเป็นตัวอย่างในการตรวจสอบตามความจำเป็นได้โดยไม่ต้องใช้ราคา

ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจแต่งตั้งข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ตามวรรคหนึ่งในเขตอำนาจของราชการส่วนท้องถิ่นนั้นในเรื่องใดหรือทุกเรื่องก็ได้

ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือเจ้าพนักงานสาธารณสุข หรือผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น บุคคลดังกล่าวจะต้องแสดงบัตรประจำตัวตามแบบที่กำหนดในกฎกระทรวงต่อบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องในขณะปฏิบัติหน้าที่ด้วย และให้บุคคลซึ่งเกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกตามสมควร

**มาตรา ๔๕** ในกรณีที่น่าปรากฏว่าผู้ดำเนินการใด ๆ ตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัตินี้ ปฏิบัติไม่ถูกต้องตามพระราชบัญญัตินี้ กฎกระทรวง ข้อกำหนดของท้องถิ่นหรือประกาศที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้ หรือคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่นที่กำหนดไว้เกี่ยวกับการดำเนินการนั้น ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจสั่งให้ผู้ดำเนินการนั้นแก้ไขหรือปรับปรุงให้ถูกต้องได้ และถ้าผู้ดำเนินการไม่แก้ไข หรือถ้าการดำเนินการนั้นจะก่อให้เกิดหรือมีเหตุอันควรสงสัยว่าจะเกิดอันตรายอย่างร้ายแรงต่อสุขภาพของประชาชน เจ้าพนักงานท้องถิ่นจะสั่งให้ผู้นั้นหยุดดำเนินการนั้นไว้ทันทีเป็นการชั่วคราวจนกว่าจะเป็นที่พอใจแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่นว่าปราศจากอันตรายแล้วก็ได้

คำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามวรรคหนึ่ง ให้กำหนดระยะเวลาที่จะต้องปฏิบัติตามคำสั่งไว้ตามสมควรแต่ต้องไม่น้อยกว่าเจ็ดวัน เว้นแต่เป็นกรณีที่มีคำสั่งให้หยุดดำเนินการทันที และต้องทำเป็นหนังสือแจ้งให้ผู้ดำเนินการซึ่งจะต้องปฏิบัติตามคำสั่งทราบ ในกรณีที่ไม่พบผู้ดำเนินการหรือผู้ดำเนินการไม่ยอมรับคำสั่งดังกล่าว ให้ส่งคำสั่งโดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับหรือปิดคำสั่งนั้นไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่าย

ณ ภูมิลำเนาหรือสำนักทำราชการของผู้ดำเนินกิจการ และให้ถือว่าผู้นั้นได้ทราบคำสั่งแล้ว ตั้งแต่เวลาที่คำสั่งไปถึงหรือวันปิดคำสั่ง แล้วแต่กรณี

#### หมวด ๑๒

#### ใบอนุญาต

**มาตรา ๕๙** ในกรณีที่ปรากฏว่าผู้รับใบอนุญาตสำหรับกิจการใดไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องตามบทแห่งพระราชบัญญัตินี้ กฎกระทรวงหรือข้อกำหนดของท้องถิ่นที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้ หรือเงื่อนไขที่ระบุไว้ในใบอนุญาตในเรื่องที่กำหนดไว้เกี่ยวกับการประกอบกิจการตามที่ได้รับใบอนุญาตนั้น เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจสั่งพักใช้ใบอนุญาตได้ภายในเวลาที่เห็นสมควร แต่ต้องไม่เกินสิบห้าวัน

#### หมวด ๑๕

#### บทกำหนดโทษ

**มาตรา ๘๐** ผู้ดำเนินกิจการผู้ใดดำเนินกิจการในระหว่างที่มีคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่นให้หยุดดำเนินกิจการ หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามมาตรา ๔๕ มาตรา ๕๒ หรือมาตรา ๖๕ วรรคสอง โดยไม่มีเหตุหรือข้อแก้ตัวอันสมควร ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และปรับอีกไม่เกินวันละห้าพันบาทตลอดเวลาที่ยังไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง