

## ๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการประชาชนของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อยย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิติเตียนจากประชาชนมาก นอกจากเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้วยังมีเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงต่อไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

“เรื่องราวร้องทุกข์ ทั่วไป” หมายถึง เรื่องราวร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในการให้บริการสาธารณะ

“เรื่องร้องเรียน ทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียน ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

“เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน จัดซื้อจัดจ้าง” หมายถึง เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

## ๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

### ๒.๑ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของเจ้าหน้าที่

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับกรนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

### ๒.๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะ เป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

### ๓. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

#### ๓.๑ แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา

๑) ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องราวทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๒) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงาน แจ้งผู้ร้องให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้อง

๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

๔) ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

#### ๓.๒ การบริหารงานของศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา

ศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา ในรูปของคณะกรรมการมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธาน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรองประธาน มีกรรมการศูนย์ประกอบด้วยปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและหัวหน้าส่วนต่างๆ และหัวหน้าสำนักปลัดเป็นกรรมการและเลขานุการ

#### ๓.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา

๑) ส่วนรับเรื่อง เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่องได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชนทุกช่องทาง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยเมื่อรับเรื่องแล้วจะดำเนินการ

๑.๑ การรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒-๐๕๐๔๘๗-๘ จะตอบข้อซักถาม บริการข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาล่วงแต่กรณี

๑.๒ จัดทำทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

๑.๓ รวบรวมเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

๑.๔ สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ภาคเอกชน ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

๑.๕ จัดทำทะเบียนผู้แจ้งข่าว

๑.๖ ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

๒) ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

๒.๑ วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

๒.๒ จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

๒.๓ จำแนกรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา

๒.๔ เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

๓.๑ กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองดีที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคมส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที

๓.๒ รายงานผู้บังคับบัญชา

๓.๓ ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน

๔) ส่วนประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา ผ่านทางสื่อต่างๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ

๔. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา

๔.๑ โครงสร้างของศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา ประกอบด้วย ๒ งาน

๑) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสกระทำผิดกฎหมาย

๒) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๔.๒ องค์ประกอบของศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา

๑) นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา เป็นประธาน

๒) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและหัวหน้าส่วนต่างๆ เป็นกรรมการ

๓) หัวหน้าสำนักปลัดเป็นกรรมการและเลขานุการ

๔.๓ ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา

๑) การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

๑.๑ กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๑.๒ กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ ร้องเรียน แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

๑.๓ ผู้รับฟังความคิดเห็น

๑.๔ ทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา

๒) เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปาได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาสั่งการโดยทันที

๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

๔) นายกององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา วินิจฉัยว่าเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา ให้พิจารณามอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการและระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

#### ๔.๔ วิธีดำเนินการ

๑) การพิจารณารับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

๑.๑ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปาอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

๑.๒ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปาอาจส่งเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับ ให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง ทำหน้าที่ตาม (๑.๑) ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์

๑.๓ แนวทางที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลจะพิจารณาไม่รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน ได้แก่

๑.๓.๑ เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

๑.๓.๒ เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน

๑.๓.๓ เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน

๑.๓.๔ เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

๑.๓.๕ เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

๑.๓.๖ เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

๑.๓.๗ เรื่องใกล้เคียงประណอมข้อพิพาท

๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล)

๒.๑ ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้นอย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

๒.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๒.๓ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทำำปา พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

๒.๔ คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทำำปา ควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจ

๒.๕ ให้แจ้งผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

#### ๔.๕ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทำำปา ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหาให้เสร็จสิ้น ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้งๆ ละไม่เกิน ๓ วัน )

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทำำปา ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๗ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทำำปาทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร.....เลขที่.....  
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....  
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปาพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ  
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบ  
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

- โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่
- ๑) ..... จำนวน.....ชุด
  - ๒) ..... จำนวน.....ชุด
  - ๓) ..... จำนวน.....ชุด
  - ๔) ..... จำนวน.....ชุด
  - ๕) ..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....  
(.....)  
ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา

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

ความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปาพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ  
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....  
.....  
.....  
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้  
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....จนท.ผู้รับเรื่อง  
(.....)  
วันที่.....เวลา.....



ที่ นพ ๗๑๑๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา  
๙๑ หมู่ ๕ ตำบลท่าจำปา อำเภอท่าอุเทน  
จังหวัดนครพนม ๔๘๑๒๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา โดยทาง

หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์  ด้วยตนเอง  ทางโทรศัพท์  อื่น ๆ.....

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว  
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การบริหารส่วนตำบล  
ท่าจำปา ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา และองค์การบริหาร  
ส่วนตำบลท่าจำปา ได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบ  
และดำเนินการ

เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา และองค์การ  
บริหารส่วนตำบลท่าจำปา ได้จัดส่งเรื่องให้.....  
ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอ  
ทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย  
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ  
ที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายวรลภย์ ศรีบุญเรือง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา

สำนักงานปลัด

โทรศัพท์ ๐-๔๒๐๕-๐๔๘๘

.....





ที่ นพ ๗๑๑๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา  
๙๑ หมู่ ๕ ตำบลท่าจำปา อำเภอท่าอุเทน  
จังหวัดนครพนม ๔๘๑๒๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปาที่ นพ ๗๑๑๐๑/ ลงวันที่

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

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่อง  
ร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปราบกฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....ตั้งมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้  
ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายวรลภย์ ศรีบุญเรือง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา

สำนักงานปลัด

โทรศัพท์ ๐-๗๒๐๕-๐๘๘๘



ที่ นพ ๗๑๑๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา  
๙๑ หมู่ ๕ ตำบลท่าจำปา อำเภอท่าอุเทน  
จังหวัดนครพนม ๔๘๑๒๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ขอให้ดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ราชการส่วนอื่น)

เรียน .....

อ้างถึง พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน

สิ่งที่ส่งมาด้วย .....

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา (องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา) ได้รับเรื่องร้องทุกข์/  
ร้องเรียนจาก.....ที่อยู่.....  
โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

๑. ....
๒. ....

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา ได้พิจารณาตามข้างต้นแล้ว เห็นว่าประเด็นตามข้อร้องทุกข์/  
ร้องเรียน ตามข้อ.....เกี่ยวข้องและอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ของหน่วยงานท่าน ดังนั้น เพื่อให้ปรากฏข้อเท็จจริง  
ที่ถูกต้อง เป็นธรรม และสามารถแก้ไขปัญหาได้ จึงขอให้ท่านได้พิจารณาตรวจสอบและดำเนินการต่อไป  
(องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา ได้แจ้งผู้ร้องฯ ทราบด้วยแล้ว) ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการดำเนินงานให้องค์การบริหาร  
ส่วนตำบลท่าจำปา ทราบภายในวันที่..... หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จประการใดให้แจ้งให้ทราบ  
พร้อมขอขยายเวลาดำเนินการมาในกำหนดดังกล่าวด้วย เพื่อจักได้แจ้ง/รายงานผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายวรลภย์ ศรีบุญเรือง)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา

สำนักงานปลัด  
โทรศัพท์ ๐-๔๒๐๕-๐๔๘๘  
โทรสาร .....