



# คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่อง  
ร้องทุกข์ ร้องเรียน

---

งานนิติการ  
สำนักปลัดเทศบาล  
เทศบาลตำบลบ้านแท่น

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางเพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านแท่นในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ รวมถึงป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเทศบาลตำบลบ้านแท่นได้กำหนดกระบวนการ ขั้นตอน และช่องทางการร้องทุกข์ร้องเรียน

เทศบาลตำบลบ้านแท่น

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ขอบเขต	๑
๔. ระยะเวลาให้บริการ	๑
๕. คำนียาม	๒
๖. ขั้นตอนการดำเนินการ	๒
๖.๑ การรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน	๒
๖.๒ ช่องทางการเข้ารับบริการ	๓
๖.๓ การรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน	๓
๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน	๔
๗.๑ การจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน	๔
๗.๒ การส่งต่อเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน	๔
๗.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖
๗.๔ การตอบเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน	๖
๗.๕ การติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน	๖
๘. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน	๖
๙. ตารางการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน	๗
๑๐. ภาคผนวก	๘



## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน เทศบาลตำบลบ้านแท่น

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ไม่มีขั้นตอนเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและมีการประเมินผลการทำงานให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. วัตถุประสงค์

คู่มือการปฏิบัติงานนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องทุกข์ร้องเรียน ของเทศบาลตำบลบ้านแท่นสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ให้เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน โดยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

### ๓. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐาน วิเคราะห์ข้อร้องทุกข์ร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอนายกเทศมนตรีตำบลบ้านแท่น เพื่อพิจารณา วินิจฉัยและสั่งการ

### ๔. ระยะเวลาให้บริการ

เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

## ๕. คำนินยาม

๕.๑ เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

๕.๒ เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย<sup>๑</sup>

## ๖. ขั้นตอนการดำเนินการ

### ๖.๑ การรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

๖.๑.๑ กรณีการร้องทุกข์ร้องเรียนด้วยวาจา ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบร้องทุกข์ร้องเรียนด้วยตนเอง และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคลหรือนิติบุคคลที่เกี่ยวข้อง

และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๖.๑.๒ กรณีการร้องทุกข์ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มร้องทุกข์ร้องเรียน หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคลหรือนิติบุคคลที่เกี่ยวข้อง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๖.๑.๓ กรณีร้องทุกข์ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่มีรูปแบบ แต่ต้องมีองค์ประกอบของหนังสือดังนี้

(๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องที่สามารถตรวจสอบได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจ

๖.๑.๔ กรณีเรื่องในส่วนราชการ หน่วยงาน หรือองค์กรอื่น ๆ ที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้เทศบาลตำบลบ้านแท่น โดยเป็นหนังสือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสิ่งอื่นใด ให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

<sup>๑</sup> คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน, (๒๕๕๓), หน้า ๑-๒.

๖.๑.๕ บัตรสนเท่ห์ที่อาจถือเป็นหนังสือร้องทุกข์ร้องเรียนได้ ต้องมีองค์ประกอบข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

(๑) ต้องระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏอย่างชัดเจน โดยจะต้องชี้แจงและหรือระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องทุกข์ร้องเรียนให้ชัดเจน ว่ามีพยานหลักฐานใดบ้าง เช่น พยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ เพื่อที่นายกเทศมนตรีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย สามารถใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่ร้องทุกข์ร้องเรียนนั้น มีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อได้ว่าเป็นคำร้องโดยสุจริต

(๒) ต้องชี้พยานบุคคลแน่นอนโดยจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลที่เป็นประจักษ์พยานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ร้องเรียน และมีที่อยู่ที่สามารถตรวจสอบได้จริง

## ๖.๒ ช่องทางการเข้ารับบริการ

- (๑) โทรศัพท์สายด่วน โดยตรงถึงนายกเทศมนตรีตำบลบ้านแท่น และปลัดเทศบาล
- (๒) โทรศัพท์ของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านแท่น โทร. ๐๔๔-๘๘๗๐๒๑
- (๓) แจ้งเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลบ้านแท่น
- (๔) แจ้งเรื่องผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน <https://www.banthaenlocal.go.th/index.php>
- (๕) แจ้งเรื่องผ่านทาง Facebook ของหน่วยงาน <https://www.facebook.com/BanThaenoffice>
- (๖) ส่งจดหมายมายัง สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านแท่น เลขที่ ๑๘๘ หมู่ที่ ๓ ตำบลบ้านแท่น อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๑๘๐

## ๖.๓ การรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

๖.๓.๑ กรณีร้องทุกข์ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) ตรวจสอบข้อมูลของเอกสารประกอบการร้องทุกข์ร้องเรียนโดยละเอียด
- (๒) สรุปประเด็นการร้องทุกข์ร้องเรียนโดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ
- (๓) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

๖.๓.๒ กรณีผู้ร้องทุกข์ร้องเรียนมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม โดยให้มีสาระสำคัญอันได้แก่ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องที่สามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่น ต้องแนบใบมอบอำนาจ หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปรประเด็นร้องทุกข์ร้องเรียนโดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

(๕) ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานนี้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

๖.๓.๓ กรณีรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนทางโทรศัพท์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนและปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) หากเป็นเรื่องที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องถึงรายละเอียดที่ชัดเจน และถ้าผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนว่าสามารถดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้ให้ประสานงานกองงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งให้ผู้ร้องได้รับทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล นิติบุคคล หรือผู้เกี่ยวข้องไม่ให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปรประเด็นร้องทุกข์ร้องเรียนโดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

(๗) ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานนี้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

## ๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

### ๗.๑ การจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

(๑) เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่มีชื่อ – สกุล ไม่มีที่อยู่ หรือข้อมูลอื่นที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ให้นำเรื่องนั้นไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่อง

**ขั้นตอนที่ ๓** การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

- (๑) ส่งผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้หัวหน้าส่วนราชการโดยตรง
- (๒) ส่ง FAX ไปยังส่วนราชการพร้อมบันทึกผู้รับเรื่องไว้
- (๓) ส่งเป็นหนังสือตามระบบงานสารบรรณ

**ขั้นตอนที่ ๔** หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

- (๑) มูลเหตุของปัญหา
- (๒) การแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น
- (๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
- (๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
- (๕) ข้อเสนอแนะหรือความเห็นของหน่วยงาน

**ขั้นตอนที่ ๕** เมื่อครบกำหนดรายงานผลแล้ว ส่วนงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ โดยให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

**ขั้นตอนที่ ๖** หากครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้วยังไม่ได้รับการรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ โดยให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

**ขั้นตอนที่ ๗** ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับการรายงาน ให้รายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแพนทราบ เพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการต่อไป

**ขั้นตอนที่ ๘** การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของกรณีปัญหา เมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ากรณีปัญหาดังกล่าวเป็นที่ยุติหรือไม่ หากไม่ยุติให้เสนอตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

**ขั้นตอนที่ ๙** ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องทุกข์ร้องเรียนทราบ

**๗.๒ การส่งต่อเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน**

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านแพนที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับกองงานใด จะทำหนังสือแจ้งกองงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำการบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ



### ๗.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

กองงานที่ได้รับแจ้งเรื่องจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันความเสียหายและการเกิดปัญหานั้นอีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ดังต่อไปนี้

(๑) กรณีร้ายแรง ประเด็นที่มีการร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้างหรือส่งผลต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลบ้านแท่น ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ ๕ วัน

(๒) กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ๆ

### ๗.๔ การตอบเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

กองงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านแท่นทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องราวร้องทุกข์เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ โดยต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนดอย่างน้อย ๑ วันทำการ กรณีที่กองงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้ ให้บันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมสำเนาผลการดำเนินการเอรผู้บริหารเพื่อทราบ

### ๗.๕ การติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องราวร้องทุกข์จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ หรือติดตามด้วยตนเอง หากไม่ได้รับการตอบสนอง ให้รายงานปลัดเทศบาลเพื่อสั่งการต่อไป

## ๘. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านแท่นจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกองงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงาน ทั้งนี้ กองงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหา รวมทั้งการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหานั้นได้อีก

## ๙. ตารางการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน (ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน	๑ วันทำการ	สำนักปลัด (งานนิติการ)
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน		
ขั้นตอนที่ ๓	ส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้อง ทุกข์ร้องเรียน		
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา และรายงานให้นายกเทศมนตรีทราบ - กรณีเรื่องร้ายแรง ๓ วัน - กรณีเรื่องซับซ้อน ๕ วัน	๗ วันทำการ	กองงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑	๕ วันทำการ	สำนักปลัด (งานนิติการ)
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒	๓ วันทำการ	สำนักปลัด (งานนิติการ)
ขั้นตอนที่ ๗	กองงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการ ดำเนินการ ให้รายงานนายกเทศมนตรี เพื่อพิจารณาสั่งการ	๑ วันทำการ	สำนักปลัด (งานนิติการ)
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๗ วันทำการ	สำนักปลัด (งานนิติการ)
ขั้นตอนที่ ๙	แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ร้องเรียนทราบ	๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด (งานนิติการ)

ภาคผนวก

# แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

เทศบาลตำบลบ้านแท่น  
อ.บ้านแท่น จ.ชัยภูมิ ๓๖๑๙๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแท่น

ข้าพเจ้า (ชื่อ - สกุล) .....

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ - สกุล/หน่วยงาน/นิติบุคคล).....

ประกอบกิจการ.....

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลบ้านแท่นพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ  
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นเรื่องจริง และยินยอมรับผิดชอบ  
แพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ดังนี้

๑)..... จำนวน.....ชุด

๒)..... จำนวน.....ชุด

๓)..... จำนวน.....ชุด

๔)..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(

)