



## คู่มือสำหรับประชาชน : รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

หน่วยงานที่ให้บริการ : องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

### หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย ได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์” ณ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. การเปิดให้บริการร้องทุกข์เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปสามารถร้องทุกข์มายังหน่วยงานได้โดยตรง
๒. เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆ เรื่องจะได้มีการติดตามมิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา
๓. เพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดีที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน
๔. เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

### หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย ในเรื่องดังต่อไปนี้
  - ๑.๑. กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
  - ๑.๒. กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
  - ๑.๓. ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
  - ๑.๔. ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
  - ๑.๕. กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
๒. เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
๓. การให้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน อบต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

### ช่องทางการให้บริการ

<b>สถานที่ให้บริการ</b> องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย โทรศัพท์ ๐-๕๓๗๓-๐๒๐๕ โทรสาร ๐-๕๓๗๓-๐๒๐๗ <a href="http://www.therdthai.go.th">www.therdthai.go.th</a> ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน	<b>ระยะเวลาเปิดให้บริการ</b> เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. (พักเที่ยง)
--	--

### ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : ๑๕ วัน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
๑	<b>การตรวจสอบเอกสาร</b> เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบเอกสารว่าครบถ้วน สมบูรณ์หรือไม่ โดยเอกสารที่ยื่นต้องมี (๑) วัน เดือน ปี (๒) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไรต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต	๓ วัน	อบต.เทอดไทย อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
	หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน อบต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้ (๔) ระบูปยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)		
๒	<b>การพิจารณา</b> ๑. นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย และปลัดองค์การบริหาร ส่วนตำบลเทอดไทย ทำการพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียน ๒. ทำการสืบสวน สอบสวน โดยหาพยานที่ผู้ร้องทุกข์แจ้งให้ทราบ ๓. ไตร่สวน เจ้าหน้าที่ที่มีเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ทำการสอบสวนเพื่อ หาความจริง	๗ วัน	อบต.เทอดไทย อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย
๓	๑. แจ้งผลการสอบสวนให้แก่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบ ๒. หาแนวทางแก้ไขในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	๕ วัน	อบต.เทอดไทย อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

#### รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
๑	<input checked="" type="checkbox"/> บัตรประจำตัวประชาชน ฉบับจริง ๑ ฉบับและสำเนา ๑ ฉบับ	-
๒	<input checked="" type="checkbox"/> ภาพถ่ายพยานวัตถุ ฉบับจริง ๑ ฉบับและสำเนา ๑ ฉบับ	-
๓	<input checked="" type="checkbox"/> ภาพถ่ายพยานบุคคล(ถ้ามี) ฉบับจริง ๑ ฉบับและสำเนา ๑ ฉบับ	-
๔	<input checked="" type="checkbox"/> ภาพถ่ายความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเกิดจากเจ้าหน้าที่ ฉบับจริง ๑ ฉบับและสำเนา ๑ ฉบับ	-
๕	<input checked="" type="checkbox"/> เอกสารแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/ หน่วยงาน ฉบับจริง ๑ ฉบับและสำเนา ๑ ฉบับ	-

#### ค่าธรรมเนียม

ลำดับ	รายละเอียดค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท/ร้อยละ)
๑	ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการร้องทุกข์/ร้องเรียน	ค่าธรรมเนียม ๐ บาท

#### ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง / ทางอินเทอร์เน็ต องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย โทรศัพท์ ๐-๕๓๗๓-๐๒๐๕ โทรสาร ๐-๕๓๗๓-๐๒๐๗ <a href="http://www.therdthai.go.th">www.therdthai.go.th</a>
๒	ศูนย์บริการประชาชน สำนักนายกรัฐมนตรี เลขที่ ๑ ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐ /สายด่วน 1111 / <a href="http://www.1111.go.th">www.1111.go.th</a> / ตู้ ปณ. 1111



แบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก

ตัวอย่างแบบบันทึกร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอความช่วยเหลือของประชาชน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน .....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... บ้าน..... ตำบล.....อำเภอ.....  
.....จังหวัด..... บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่ .....

ได้เดินทางมาพบ นาย/นาง/นางสาว/ยศ.....  
ตำแหน่ง..... ณ .....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... เพื่อดำเนินการ

- ร้องเรียน
- ร้องทุกข์
- ร้องขอความช่วยเหลือ

เหตุของเรื่อง(ระบุ) .....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นที่ได้ร้องเรียนต่อ.....  
เป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมา  
ร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญารัฐธรรมนูญแห่งความเท็จต่อเจ้า  
พนักงาน จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

## ข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่

ชื่อกระบวนการ : รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

หน่วยงานกลางเจ้าของกระบวนการ : องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย  
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

ประเภทของงานบริการ : กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว

หมวดหมู่ของงานบริการ : รับแจ้ง

กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง :

๑) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖)

ระดับผลกระทบ : บริการทั่วไป

พื้นที่ให้บริการ : ท้องถิ่น

กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา : พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗  
(แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับปัจจุบัน)

ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย/ ข้อกำหนด ฯลฯ : ๗.๐

ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน : รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

