



ที่ อด ๘๒๗๐๑/ ว ๐๕

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลดงเย็น  
หมู่ที่ ๕ ต.ดงเย็น อ.บ้านดุง อด ๔๑๑๙๐

๘ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน กำนันตำบลดงเย็น ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน

อ้างถึง พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

สิ่งที่ส่งมาด้วย คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๑ เล่ม

ตาม พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของรัฐตามมาตรา ๙ โดยจัดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดู เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทาง ขั้นตอนในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลดงเย็นจึงแจ้งประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งกำหนดให้สามารถร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ได้ทั้งสิ้น ๔ ช่องทาง ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลดงเย็น อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี
๒. ร้องเรียนผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๑๓๖๐๙๒
๓. ร้องเรียนผ่านทางตู้แสดงความคิดเห็น ที่ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลดงเย็น อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี
๔. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ [www.dongyen.go.th](http://www.dongyen.go.th)
๕. Face book “องค์การบริหารส่วนตำบลดงเย็น”

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลดงเย็น จึงขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์มายังท่านเพื่อประชาสัมพันธ์ผ่านหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน และปิดประกาศให้ประชาชนได้ทราบต่อไป (รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายทรงศิลป์ หันประดิษฐ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงเย็น

สำนักปลัด

โทรศัพท์ / โทรสาร. ๐-๔๒๑๓-๖๐๙๒

[www.dongyen.go.th](http://www.dongyen.go.th)



เมืองน่าอยู่ ศูนย์กลางอนุภาคลุ่มน้ำโขง

# คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลดงเย็น

มกราคม ๒๕๕๘

## คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลดงเย็น ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ คือ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเย็น เพื่อออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่าเพื่อสร้างมาตรฐานการทำงาน และจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลดงเย็น ในฐานะหน่วยงานจึงได้จัดทำคู่มือการจัดการ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์โดยรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริงตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติมานำเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอน รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนและทำบันทึกเสนอผู้บริหารของหน่วยงานให้ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ ในกรณียุติเรื่องต้องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ถ้าไม่ยุติต้องมีการส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม โดยหวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลดงเย็น ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลดงเย็น

มกราคม ๒๕๕๘

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
นิยามของคำสำคัญ	๑
กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แผนสำรองฉุกเฉินเพื่อป้องกันผลกระทบกับการจัดการกระบวนการ	๖
เอกสารอ้างอิง	๘
ภาคผนวก	

# คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเย็นมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
๓. เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
๔. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
๕. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

## ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้องค์การบริหารส่วนตำบลดงเย็นตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล แผนสำรองฉุกเฉินเพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๖ เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องสาธารณูปโภค/ สาธารณูปการ
- เรื่องการทุจริต/ การปฏิบัติหน้าที่/ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- เรื่องอื่นๆ

**ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์**

- ร้องเรียนด้วยตนเองที่องค์การบริหารส่วนตำบลดงเย็น อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี
- ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ [www.dongyen.go.th](http://www.dongyen.go.th) / เฟซบุ๊ก องค์การบริหารส่วนตำบลดงเย็น
- กล้องรับความคิดเห็น
- โทรศัพท์ ๐๔๒-๑๓๖๐๙๒

**การตอบสนอง** หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้ง

ตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

**การติดตามประเมินผล** หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือน

### หน้าที่ความรับผิดชอบ

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
ฝ่ายกฎหมายและคดี (นิติกร)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ</li> <li>➢ กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา</li> <li>➢ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา</li> <li>➢ รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา</li> </ul>

### วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

- (๑) วัน เดือน ปี
- (๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
- (๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานอบต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้
- (๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ หรือ [www.dongyen.go.th](http://www.dongyen.go.th)

Work flow กระบวนการที่สร้างคุณค่า ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเย็น

ชื่อกระบวนการ การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ชื่อหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลดงเย็น

ตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของระบบการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชยของส่วนราชการ

ลำดับที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายังจังหวัด เจ้าหน้าที่ รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้	การให้บริการที่รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ เป็นธรรมชาติ	ฝ่ายงานกฎหมาย และคดี (นิติกร)	หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่องค์การบริหารส่วนตำบลดงเย็นดำเนินการ
๒		เสนอปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงเย็น พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	การวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบโดยเร็ว เป็นธรรมชาติ	นิติกร	หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่องค์การบริหารส่วนตำบลดงเย็นดำเนินการ
๓		ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา ตรวจสอบข้อเท็จจริง	การพิจารณาเรื่องด้วยความ เป็นกลาง เป็นธรรมชาติ	นิติกร	บันทึก, หนังสือร้องเรียน

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๘		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	การตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เป็นธรรม การดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด การติดตามเรื่องอย่างต่อเนื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้	เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง	หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง
๙		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ	เรื่องที่ได้รับจากหน่วยงานที่ตรวจสอบมีข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการบริการ	นิติกร	เอกสารต่างๆที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้องค์การบริหารส่วนตำบลลงบันทึกทราบผลการพิจารณา
๑๐		ยุติเรื่องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ ถ้าไม่ยุติส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลารวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้	นิติกร	หนังสือแจ้งผลการพิจารณา



## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายังองค์การบริหารส่วนตำบลลงเย็น เจ้าหน้าที่รับเรื่องลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้

### ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่องและข้อมูลการร้องเรียนจากทุกช่องทางเสนอปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

### ขั้นตอนที่ ๓

ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

### ขั้นตอนที่ ๔

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

### ขั้นตอนที่ ๕

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ

### ขั้นตอนที่ ๖

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน
- ไม่ยุติ ส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

## มาตรฐานงาน

### มาตรฐานด้านระยะเวลา

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ ภายใน ๕ วัน
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน ภายใน ๕ วัน
- เรื่องขอความเป็นธรรม ภายใน ๙๐ วัน
- เรื่องสาธารณูปโภค/ สาธารณูปการ ภายใน ๕ วัน
- เรื่องการทุจริต/ การปฏิบัติหน้าที่/ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้เวลาดำเนินการทั้งสิ้นไม่เกิน ๑๑๒ - ๓๖๕ วัน
- เรื่องอื่นๆ ภายใน ๕ วัน

### มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็วเป็นธรรม ตรวจสอบได้

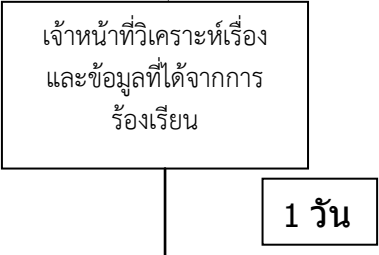
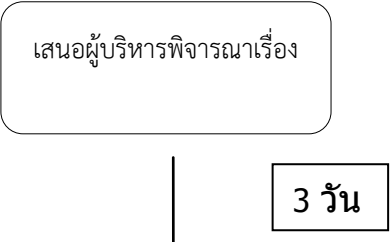
## การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติทุกเดือน

แผนสำรองฉุกเฉิน เพื่อป้องกันผลกระทบกับการจัดการกระบวนการ องค์การบริหารส่วนตำบลดงเย็น

ชื่อกระบวนการ การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ชื่อหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลดงเย็น

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ภาวะฉุกเฉิน/ ความเสี่ยง	แผนรองรับภาวะฉุกเฉิน/ กิจกรรมควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๑		ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายังองค์การบริหารส่วนตำบลดงเย็น เจ้าหน้าที่ รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้	ได้รับเรื่องร้องเรียนที่ต้องได้รับการจัดการอย่างเร่งด่วน	จัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมาจากทุกช่องทาง	งานกฎหมายและคดี (นิติกร)
๒		เสนอปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	ข้อมูลที่ได้มาไม่เป็นความจริง ขาดความน่าเชื่อถือ	ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลที่ได้ให้มีความครบถ้วนถูกต้อง โปร่งใสและเป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	งานกฎหมายและคดี (นิติกร)
๓		ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง	ผู้บริหารไปราชการต่างจังหวัด/ ต่างประเทศเป็นเวลาหลายวัน	แต่งตั้งหรือมอบอำนาจให้มีผู้แทนสามารถพิจารณาและลงนามอนุมัติได้	งานกฎหมายและคดี (นิติกร)

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ภาวะฉุกเฉิน/ ความเสี่ยง	แผนรองรับภาวะฉุกเฉิน/ กิจกรรมควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๔		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ขาดแคลนบุคลากรที่รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	พัฒนาให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถทำงานทดแทนกันได้ โดยจัดสรรภารกิจและมอบหมายให้เหมาะสมกับเวลา ภาระงาน และความรู้ความสามารถ	เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๕		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ	ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่เป็นที่ยอมรับจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ	แต่งตั้งคณะทำงานผู้ทรงคุณวุฒิและเป็นที่ยอมรับเข้าร่วมพิจารณาและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนนั้นๆ ด้วยความยุติธรรม โปร่งใส	งานกฎหมายและคดี (นิติกร)
๖		ยุติเรื่องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ไม่ยุติส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	ไม่สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้	วิเคราะห์สาเหตุหรือปัจจัยที่มีผลต่อการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนไม่เป็นไปตามระยะเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้ และเสนอแนวทางแก้ไขในขั้นตอนการปฏิบัติงาน	งานกฎหมายและคดี (นิติกร)

## เอกสารอ้างอิง

- หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่องค์การบริหารส่วนตำบลงเย็นดำเนินการ
- บันทึกข้อความ
- หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆตรวจสอบข้อเท็จจริง
- เอกสารต่างๆที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้องค์การบริหารส่วนตำบลงเย็นทราบผลการพิจารณา
- หนังสือแจ้งผลการพิจารณา

ภาคผนวก

## วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

### ๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

- (๑) วัน เดือน ปี
- (๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
- (๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานอบต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้
- (๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

### ๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ หรือ [www.dongyen.go.th](http://www.dongyen.go.th)