

## แนวทางการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์



### 1. ช่องทางในการร้องเรียน/ร้องทุกข์

- 1) ยื่นเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ที่ได้อำนาจการบริหารส่วนตำบลทุ่งหัวช้าง
- 2) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์ 053 - 975286
- 3) ร้องเรียน/ร้องทุกข์สายตรงถึงผู้บริหาร นายก อบต. , ปลัด อบต.
- 4) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางตู้ไปรษณีย์ รับเรื่องจากประชาชน
- 5) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ อบต.ทุ่งหัวช้าง

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

### 2. เงื่อนไขการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- 1) รายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องให้ ได้ความชัดเจน หรือเบาะแส พอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่อง เพื่อจะได้ ดำเนินการต่อไป
- 2) ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ และระบุ สถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ
- 3) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่อยู่ใน อำนาจหน้าที่ของอบต. เช่น
  1. ร้องเรียน ร้องทุกข์ กล่าวโทษบุคคล หรือ ข้าราชการ นักการเมืองมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตการใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น การบริหารงานไม่โปร่งใส ไม่มี ประสิทธิภาพ
  2. เรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติให้อยู่ใน อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น -เหตุรำคาญตามพรบ.สาธารณสุข

- การดูแลรักษาที่สาธารณประโยชน์
- งานการถ่ายโอนภารกิจด้านต่างๆ เช่น การ คุ่มครองผู้บริโภค

3. เรื่องที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นและ เสนอแนะเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมและนโยบายการ บริหารหรือเรื่องที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการรับ บริการ



### 3. การให้ความช่วยเหลือและขั้นตอนการปฏิบัติ

- 1) ตรวจสอบคำร้องเรียนว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับ อะไรเป็นไปตามเงื่อนไขการรับเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์หรือไม่ โดยพิจารณาจากรายละเอียด เนื้อหา ความประสงค์ของผู้ร้องที่ได้รับความเดือดร้อนและ ขอความเป็นธรรมเป็นสำคัญ

2) ลงทะเบียนรับเรื่อง โดยจำแนกว่ามาจากส่วนราชการ /หน่วยงาน หรือองค์กรใด และระบุชื่อผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง และเรื่องที่ร้องเรียน

3) จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหาร ผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ โดยระบุเงื่อนไขเวลา (7- 15 วัน ) และการให้ความคุ้มครองต่อผู้ร้องเรียน

4) ประสานหน่วยงานหรือบุคคลผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการต่อไป

5) แจ้งผลการดำเนินการและรายงานผลแก่ประชาชนผู้ร้องเรียน



นางสาวจิรัฐรดี เป็นธินวล  
ตำแหน่ง ผู้ช่วยนิเทศกร  
โทร 053 - 975286  
085 - 6950751

จัดทำโดย  
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหัวช้าง  
โทรศัพท์/โทรสาร 053-975286  
Website : [www.thc.go.th](http://www.thc.go.th)

# ร้องเรียน ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหัวช้าง  
อำเภอทุ่งหัวช้าง จังหวัดลำพูน