

คู่มือหรือแนวทางการให้บริการ

เรื่อง การร้องทุกข์ร้องเรียน

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลพนา

งานนิติการ  
สำนักปลัด

## คำนำ

พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๖๙/๑ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคล โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป องค์การบริหารส่วนตำบลพนาจึงจัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลพนา

มีนาคม ๒๕๖๗

# สารบัญ

องค์ประกอบด้านข้อมูล	หน้า
๑. ชื่องาน	๑
๒. วิธีการขั้นตอนการให้บริการ	๑
๓. ระยะเวลาแต่ละขั้นตอน	๑
๔. ช่องทางให้บริการ	๑
๕. ค่าธรรมเนียม	๑
๖. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๑
<b>ภาคผนวก</b>	
แบบคำร้อง	

๑. ชื่องาน ร้องทุกข์ร้องเรียน

๒. วิธีการขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
๑	การตรวจสอบเอกสาร เจ้าหน้าที่รับคำร้องและตรวจสอบความครบถ้วน ของเอกสารตามรายการเอกสารหลักฐานที่กำหนด และส่งเรื่องให้งานนิติการ	๑ วัน	งานธุรการ/งานนิติการ
๒	การพิจารณา เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณา/ตรวจสอบเอกสาร หลักฐานประกอบลงทะเบียนรับคำร้อง/รับหนังสือ	๑๓ วัน	งานนิติการ/ส่วนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง/ผู้บริหาร
๓	แจ้งผล	๑ วัน	งานนิติการ/ส่วนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง/ผู้บริหาร

๓. ช่องทางให้บริการ

(๑) กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง

- เขียนคำร้อง ที่งานนิติการ สำนักปลัด

- ส่งจดหมายถึงองค์การบริหารส่วนตำบลพนา ตามที่อยู่ “ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลพนา หมู่ที่ ๒ ตำบลพนา อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ รหัสไปรษณีย์ ๓๗๑๘๐”

- เอกสารประกอบ ได้แก่ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน พยานหลักฐาน (ถ้ามี) เช่น ภาพถ่าย

เป็นต้น

- กรณีมอบอำนาจให้บุคคลอื่นร้องเรียนแทนให้มีหนังสือมอบอำนาจด้วย

(๒) กรณีร้องเรียนทางเครือข่ายออนไลน์

- เว็บไซต์ [www.phana.go.th](http://www.phana.go.th)

- เฟสบุ๊ก ชื่อ อบต.พนา

- โทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๕-๔๖๓๕๐๔

- สายตรงผู้บริหาร โทร. ๐๙๐-๒๖๐๓๒๙๖

- ให้ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๔. ค่าธรรมเนียม - ไม่มีค่าธรรมเนียม

๕. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๑) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒

(๒) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑

# แบบคำร้องทุกขร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลพนา  
ตำบลพนา อำเภอพนา  
จังหวัดอำนาจเจริญ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพนา

ข้าพเจ้า .....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขประจำตัวประชาชน.....  
ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....  
มีความประสงค์ร้องทุกขร้องเรียน ดังนี้

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบ (ถ้ามี) ได้แก่

(๑) .....จำนวน.....ชุด

(๒) .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้องทุกขร้องเรียน

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องทุกขร้องเรียน

(.....)