



คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน  
องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง  
ตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

**คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง**  
**ตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา**

**คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน**

**วัตถุประสงค์**

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปสามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหาสามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ใช้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้างจึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัดดังต่อไปนี้

**หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน**

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้างในเรื่องดังต่อไปนี้
  - ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
  - ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
  - ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
  - ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
  - ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
๒. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
๓. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน อบต. ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

## วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และอย่างน้อยต้องมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน อบต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง

Web site : <http://www.abtdanchang.go.th> ของ อบต.ด่านช้าง

## เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

## ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ อบต.ด่านช้าง หมู่ที่ ๙ ต.ด่านช้าง อ.บัวใหญ่ จ.นครราชสีมา (คลิกเพื่อพิมพ์แบบฟอร์มร้องทุกข์)

๒. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ อบต.ด่านช้าง หมู่ที่ ๙ ต.ด่านช้าง อ.บัวใหญ่ จ.นครราชสีมา ๓๐๑๒๐

๓. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

\* นายก อบต. ๐๔๔-๙๗๕๐๒๑ ต่อ ๑๑ หรือ ๐๘๙-๘๔๕๕๘๗๒

\* ปลัด อบต. ๐๔๔-๙๗๕๐๒๑ ต่อ ๑๓ หรือ ๐๖๔-๑๙๑๙๒๙๕

๔. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side : <http://www.abtdanchang.go.th>

๕. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน [http://www.abtdanchang.go.th/contact\\_form.php](http://www.abtdanchang.go.th/contact_form.php)

## การร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางเว็บไซต์ (Webboard)

### เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียนก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

.....

## แผนผังร้องเรียน

### วิธียื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์  
เขียนคำร้อง แจ้งเหตุร้องเรียน / ร้องทุกข์

สำนักงานปลัด อบต. รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์  
แจ้งให้หัวหน้าส่วนราชการภายใน อบต.  
ดำเนินการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา  
หรือแจ้งผลความคืบหน้าให้แก่  
ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทราบ  
ภายใน 15 วัน

คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน  
สามารถส่งหนังสือโดยตรงที่  
เจ้าหน้าที่ธุรการ

หรือช่องทาง Web site :  
[http://www.abtdanchang.g  
o.th](http://www.abtdanchang.go.th)  
ของอบต.

## ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเอง  
ที่ทำการ อบต.ด่านช้าง หมู่ที่ ๙ ตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่  
จังหวัดนครราชสีมา

๒

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย  
ที่ อบต.ด่านช้าง หมู่ที่ ๙ ตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัด  
นครราชสีมา ๓๐๑๒๐

๓

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน  
ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์  
\* นายก อบต. ๐๔๔-๙๗๕๐๒๑ ต่อ ๑๑ หรือ ๐๘๙-๘๔๕๕๘๗๒  
\* ปลัด อบต. ๐๔๔-๙๗๕๐๒๑ ต่อ ๑๓ หรือ ๐๖๔-๑๙๑๙๒๙๕

๔

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่านทาง Web site :  
<http://www.abtdanchang.go.th>

๕

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่านทาง  
[http://www.abtdanchang.go.th/contact\\_form.php](http://www.abtdanchang.go.th/contact_form.php)



## แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....

จังหวัด.....ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน ต่อนายองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง เนื่องจาก

.....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ

๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย

๔. เอกสารอื่น ๆ

(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์ - ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่	วันที่	เรื่องที่ร้องทุกข์ - ร้องเรียน	หมายเหตุ
๑.					
๒.					
๓.					
๔.					
๕.					
๖.					
๗.					
๘.					
๙.					
๑๐.					



**แบบควบคุมการร้องเรียน / ร้องทุกข์**  
**ชื่อ องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง**

ลำดับที่	เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยปฏิบัติ)	ระยะเวลาที่คาดว่าจะ แล้วเสร็จ (คำนวณสัญญา)	ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (หน่วยปฏิบัติ)	หมายเหตุ

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....