



## คู่มือสำหรับประชาชน : การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย  
อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

๑. ชื่อกระบวนการ : การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ : สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย

๓. ประเภทของงานบริการ : กระบวนการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน

๔. หมวดยุทธศาสตร์ของงานบริการ : รับแจ้ง

๕. กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง :

๑) แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล

๒) ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่องแนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล

๓) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

๖. ระดับผลกระทบ : บริการที่มีความสำคัญด้านเศรษฐกิจ/สังคม

๗. พื้นที่ให้บริการ : พื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย

๘. ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน : การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (คู่มือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย)

๙. ช่องทางการให้บริการ :

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

๒. ทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร หมายเลข ๐๕๓-๑๖๐-๘๒๑ ต่อ ๐

๓. ทางตู้รับเรื่องราวร้องเรียน ซึ่งติดตั้งหน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

๔. ทางไปรษณีย์ ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง นายกององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๕. ทางเว็บไซต์ [www.sansailocal.go.th](http://www.sansailocal.go.th) ตามหัวข้อ “ร้องเรียน ร้องทุกข์” องค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

๖. ทางกลุ่มไลน์ (Line) องค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย

๗. ทางเฟซบุ๊ก (Facebook) องค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

๘. ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) saraban\_๐๖๕๗๐๗๑๓@dla.go.th องค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ระยะเวลาการเปิดให้บริการ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ (เว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ไม่พักเที่ยง)

**๑๐. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ**  
ระยะเวลาในการดำเนินการรวม ๑๕ วันทำการ

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	สำนักปลัด
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งร้องเรียน /ร้องทุกข์		
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วรายงานให้นายกองคการบริหาร ส่วนตำบลสันทราย - กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๓ วัน - กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วัน	๗ วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ	๕ วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ ให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย เพื่อ พิจารณาสั่งการต่อไป	๑ วันทำการ	สำนักปลัด
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการ ดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุ ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข	๗ วันทำการ	สำนักปลัด
ขั้นตอนที่ ๙	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ	๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด

**๑๑. เอกสารประกอบ :**

พยานหลักฐานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น รูปภาพ

**๑๒. ค่าธรรมเนียม**

ไม่มีค่าธรรมเนียม

### ๑๓. ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอมแม่จัน จังหวัดเชียงราย
๒. ทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร หมายเลข ๐๕๓-๑๖๐-๘๒๑ ต่อ ๐
๓. ทางตู้รับเรื่องราวร้องเรียน ซึ่งติดตั้งหน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอมแม่จัน จังหวัดเชียงราย
๔. ทางไปรษณีย์ ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง นายกองค้การบริหารส่วนตำบลสันทราย โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
๕. ทางเว็บไซต์ [www.sansailocal.go.th](http://www.sansailocal.go.th) ตามหัวข้อ “ร้องเรียน ร้องทุกข์” องค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอมแม่จัน จังหวัดเชียงราย
๖. ทางกลุ่มไลน์ (Line) องค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย
๗. ทางเฟซบุ๊ก (Facebook) องค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอมแม่จัน จังหวัดเชียงราย
๘. ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) saraban\_๐๖๕๗๐๗๑๓@dla.go.th องค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอมแม่จัน จังหวัดเชียงราย

### ๑๔. ตัวอย่างแบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตามแบบฟอร์มข้างล่าง)

# คำร้องทั่วไป

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย

ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....  
อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....ขอยื่นคำร้องต่อ

.....  
เนื่องจากมีความประสงค์.....  
.....  
.....

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

ได้รับคำร้องฉบับนี้

เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

- เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย
- เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง  
(.....)

ตำแหน่ง.....

- ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

(ลงชื่อ)

(นายปรีชา วงศ์มูล)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย

- ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

(ลงชื่อ)

(นายปรีชา วงศ์มูล)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย

- ความเห็นของนายองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

(ลงชื่อ)

(นายสงกรานต์ เกษีน)

นายองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย