



คู่มือประชาชน  
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ  
อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
โทร.077-270927  
[www.bangchana.go.th](http://www.bangchana.go.th)

## หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ ได้นำแนวทางการดำเนินงานของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

### ๑. ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อนหรือเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร หรือกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือกระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น หรือกระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุอันสมควร

### ๒. ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะแก้ปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะดำเนินการแก้ไขปัญหตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไป

### วันเวลาที่เปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ในเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

### ช่องทางการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ ๔๖ หมู่ที่ ๑ ตำบลบางชนะ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
๘๔๐๐๐

### ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกไม่เกินสองครั้งๆละไม่เกิน ๓ วัน

๒. เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการภายในระยะเวลา ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

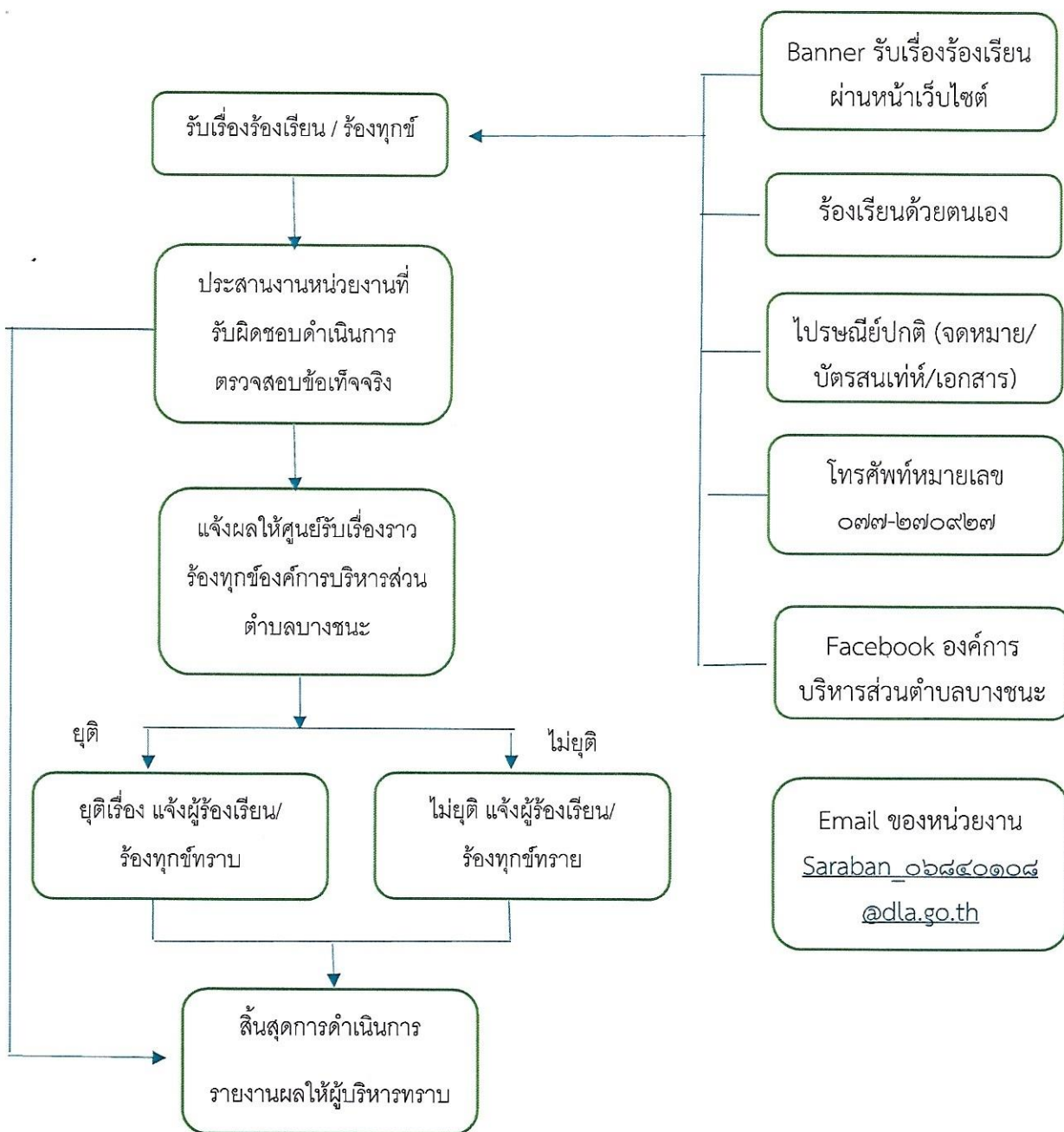
### ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

## ช่องทางการร้องเรียน

๑. Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ [www.bangchana.go.th](http://www.bangchana.go.th)
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง
๓. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔. โทรศัพท์หมายเลข ๐๗๗-๒๗๐๙๒๗
๕. Facebook องค์กรบริหารส่วนตำบลบางชนะ
๖. Email ของหน่วยงาน [Saraban\\_๐๖๘๔๐๑๐๘@dla.go.th](mailto:Saraban_๐๖๘๔๐๑๐๘@dla.go.th)

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ  
๔๖ ม.๑ ต.บางชนะ อ.เมือง  
จ.สุราษฎร์ธานี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....  
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
โทรศัพท์.....ถือบัตร.....เลขที่.....  
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ  
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และยินดี  
รับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน(ถ้ามี) ได้แก่

- (๑).....จำนวน.....ชุด
- (๒).....จำนวน.....ชุด
- (๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....  
(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน