

คู่มือปฏิบัติงาน  
เจ้าพนักงานธุรการกองช่าง



องค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก  
อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา

## การลงทะเบียนรับส่งหนังสือราชการภายในสำนักงาน

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณพศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 เป็นระเบียบที่จะใช้บังคับแก่ทุกกระทรวง ทบวง กรม สำนักงานหรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐทั้งในราชการบริหารส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่นหรือในต่างประเทศได้กำหนดเกี่ยวกับชนิดของหนังสือวิธีปฏิบัติในการรับและส่งหนังสือ การเก็บรักษา การยืมตลอดจนการทำลายหนังสือ ซึ่งส่วนราชการและหน่วยงานของทางราชการ รวมตลอดถึงข้าราชการและลูกจ้างของทางราชการทุกระดับ ตำแหน่งจะต้องใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน

การบริหารจัดการงานเอกสารหนังสือราชการโดยในนี้จะกล่าวถึงการรับ - การส่งหนังสือราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก ซึ่งมีความสำคัญมากเนื่องจากหนังสือราชการเป็นเอกสารที่เป็นหลักฐานทางราชการซึ่งเป็นหนังสือที่มีไป - มาระหว่างส่วนราชการ เป็นหนังสือที่ส่วนราชการมีไปส่งหน่วยงานอื่นใดที่มีใช้ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก และเป็นหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องบริหารจัดการเอกสารหนังสือราชการเหล่านั้นให้เป็นระบบสามารถติดตามค้นหาตรวจสอบ ป้องกันการสูญหายซึ่งจะเป็นการทำให้การดำเนินงานกิจการทุกด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องมีการลงทะเบียนรับ - ส่งหนังสือ

### 1 ขั้นตอนการดำเนินการ

#### 1.1 การรับหนังสือ

การรับหนังสือราชการเป็นการรับหนังสือจากหน่วยงานราชการหน่วยงานอื่นภายนอกหรือหนังสือรับจากหน่วยงานภายในองค์กร หนังสือราชการเป็นตัวกลางในการติดต่อระหว่างหน่วยงานภายนอกและภายในองค์กรเพื่อให้ปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้าพเจ้าในฐานะเจ้าพนักงานธุรการ (กองช่าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ (กองช่าง) ในการลงทะเบียนหนังสือรับ สารบรรณและทะเบียนหนังสือลับต่างๆจะดำเนินการดังนี้

1 เมื่อได้รับหนังสือจากภายนอกจากหน่วยงานราชการต่างๆหรือหน่วยงานอื่นๆไม่ว่าจะเป็นการไปรับโดยเจ้าหน้าที่รับส่งหนังสือขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หรือรับจากไปรษณีย์ ข้าพเจ้าจะทำการตรวจสอบหนังสือทุกฉบับว่ามีความถูกต้องเรียบร้อยหรือไม่

#### การตรวจสอบหนังสือข้าพเจ้าจะกระทำดังนี้

1 1 หนังสือที่รับโดยเจ้าหน้าที่รับ-ส่งหนังสือขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ข้าพเจ้าจะตรวจดูว่ามีเลขที่หนังสือ วันที่ออกหนังสือ เรื่อง เรียงน สิ่งที่มาด้วย (ถ้ามี) หน่วยงานต่างๆได้แนบสิ่งที่ส่งมาด้วยหรือไม่ หนังสือมีกำหนดเวลาหรือไม่มี ผู้ลงนามในหนังสือหรือไม่ ถ้าขาดอย่างใดอย่างหนึ่งที่กล่าวมาข้าพเจ้าจะประสานไปยังเจ้าหน้าที่รับ-ส่งหนังสือขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก เพื่อขอรับหนังสือที่ถูกต้องครบถ้วนต่อไป

1. 2 หนังสือที่ได้รับทางไปรษณีย์ข้าพเจ้าจะตรวจสอบของจดหมายว่าอยู่ในสภาพที่เรียบร้อยหรือไม่ มีรอยฉีกขาดหรือไม่ จำหน้าของถูกต้องหรือไม่ และกระทำการตามข้อ 1.1 ต่อไป

2 เมื่อตรวจสอบหนังสือถูกต้องครบถ้วนแล้ว ข้าพเจ้าจะนำมาลงเลขรับในทะเบียนหนังสือรับ โดยเรียงลำดับติดต่อกันไปตามปีปฏิทิน ประทับตรารับหนังสือไว้มุมบนด้านขวามือของหนังสือ หมายเลขทะเบียนหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่รับในหนังสือ ลงวัน เดือน ปี เวลาที่รับหนังสือไว้เป็นหลักฐาน

3 เมื่อลงทะเบียนหนังสือรับแล้วข้าพเจ้า จะคัดแยกและจัดลำดับความสำคัญของเอกสารตามความเร่งด่วนเพื่อความรวดเร็วฉับไวและทันต่อเหตุการณ์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ. ศ. 2526 และปรับปรุงแก้ไข(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ดังนี้

(1) ส่วนที่สุด ข้าพเจ้าจะปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น

(2) ส่วนมาก ข้าพเจ้าจะปฏิบัติโดยเร็ว

(3) ส่วน ข้าพเจ้าจะปฏิบัติเร็วกว่าปกติที่จะทำได้

4 ข้าพเจ้าจะนำหนังสือที่ลงทะเบียนหนังสือรับแล้ว จัดลำดับความสำคัญแล้ว เสนอให้ผู้อำนวยการกองช่างเป็นผู้พิจารณาหนังสือว่าจะต้องดำเนินการอย่างไร และใครเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการตามหนังสือรับได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

5 เมื่อผู้ผู้รับผิดชอบแล้ว ข้าพเจ้าจะทำการจัดส่งหนังสือให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป โดยให้ผู้รับหนังสือดำเนินการตามความที่แจ้งในหนังสือ

พนักงานในกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก มีจำนวน 4 ตำแหน่งดังนี้

1 ผอ.กองช่าง 2 นายช่างโยธา 3 เจ้าพนักงานธุรการ 4 ผู้ช่วยนายช่างโยธา

## 1.2 การส่งหนังสือ

การส่งหนังสือราชการเพื่อสื่อสารไปยังหน่วยงานอื่น ได้แก่ การส่งหนังสือภายในเพื่อสื่อสารกับหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบล และการส่งหนังสือภายนอกไปยังหน่วยงานอื่นนอกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเกี่ยวข้องกับการโต้ตอบ แจ้งผลการปฏิบัติงาน / สั่งการ การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

ข้าพเจ้าในฐานะเจ้าพนักงานธุรการ (กองช่าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการในการลงทะเบียนหนังสือรับ และรับผิดชอบจัดทำหนังสือส่งของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกจะดำเนินการดังนี้

1 เมื่อกองช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกจัดพิมพ์หนังสือที่จะส่งให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และเสนอนายกองการบริหารส่วนตำบลลงนามเรียบร้อยแล้ว จะนำมาออกเลขส่งที่สารบรรณกลาง ข้าพเจ้าจะตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือที่จัดส่ง ว่ามีการลงนามครบถ้วนหรือไม่ ถึงหน่วยงานใด พร้อมสิ่งที่ส่งมาด้วย( ถ้ามี) ให้ครบถ้วน

2 เมื่อตรวจสอบหนังสือว่าถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว ข้าพเจ้าจะนำมาลงเลขที่ส่งในทะเบียนหนังสือส่ง โดยเรียงลำดับติดต่อกันไปตามปีปฏิทิน

3 ลงวัน เดือน ปีหนังสือที่จะส่งออกทั้งใน ต้นฉบับและสำเนาฉบับให้ตรงกัน

4 เมื่อลงเลขส่ง'และลงวันที่เรียบร้อยแล้วข้าพเจ้าจะดูลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือด้วย หากเป็นหนังสือที่มีความสำคัญเร่งด่วนก็จะดำเนินการ ประทับตราด้วยหมึกสีแดงตรงมุมบนด้านซ้ายของหนังสือและที่มุมบนด้านซ้ายของซองจดหมายตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน คือ ด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน เพื่อให้ผู้รับได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง ทำตามระยะเวลาที่กำหนด

5 ดำเนินการส่งหนังสือซึ่งอาจจะเป็นการส่งด้วยบุคคล การส่งผ่านไปรษณีย์ โทรสาร หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ตามความเหมาะสม นำเก็บสำเนาไว้ที่สารบรรณกลาง 1 ชุด และเก็บไว้ที่เจ้าของเรื่อง 1 ชุด เพื่อติดตามงานต่อไป

#### **การส่งหนังสือราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกจะปฏิบัติดังนี้**

1 ในกรณีที่หนังสือส่งไปยังหน่วยงานราชการที่อยู่ในศาลากลางจังหวัด หน่วยงานที่อยู่ในอำเภอหรือหน่วยงานอื่นๆภายในจังหวัด ข้าพเจ้าจะให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการรับส่งหนังสือขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกไปส่งด้วยตนเอง และให้เจ้าหน้าที่ที่รับหนังสือเซ็นรับหนังสือมาในสำเนาฉบับไว้เป็นหลักฐานทุกครั้ง

2 ในกรณีที่หนังสือส่งไปยังหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานอื่นๆ ต่างจังหวัด ข้าพเจ้าจะให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการรับ - ส่งหนังสือขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์และส่งแบบลงทะเบียนตอบรับหรือตอบรับ EMS เพื่อป้องกันการสูญหายหรือไม่มีผู้รับจดหมายและได้เก็บไว้เป็นหลักฐานต่อไป

#### **(4) ความรู้ความสามารถและความชำนาญพิเศษที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน**

1 มีความรู้ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณพ. ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 2) พ.ศ 2548

2 มีความรู้ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการพ.ศ 2540 ใช้ประกอบการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

3 มีความรู้ในด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต การส่งข้อมูล การรายงานข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

4 มีความสามารถในการปฏิบัติงานติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่นๆและการประสานงานกับผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการในแต่ละกอง

#### **(5) ประโยชน์ที่หน่วยงานหรือผู้รับบริการได้รับ**

1 การดำเนินงานด้านงานธุรการกองช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก การรับ- ส่งหนังสือราชการเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ. ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 2) พ.ศ 2548 รวมทั้งการจัดเก็บเอกสารเป็นหมวดหมู่สืบค้นได้ง่าย

2 แจกจ่ายหนังสือราชการและภารกิจเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง สามารถให้ผู้รับผิดชอบนำไปปฏิบัติได้ทันตามกำหนดเวลา

3 งานธุรการกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกมีส่วนสำคัญ ในการติดต่อทำความเข้าใจระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หน่วยงานกับบุคคล และบุคคลกับบุคคล

4 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารของแต่ละหน่วยงานที่ติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอก

#### **(6) ปัญหาอุปสรรคสำคัญที่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเองและเป็นแนวทางปฏิบัติให้ผู้อื่นยึดถือ**

##### **ปัญหาอุปสรรค**

1 การได้รับหนังสือราชการจากหน่วยงานที่กำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น จากศาลากลางจังหวัด จากอำเภอเมือง หรือหน่วยงานอื่นๆในบางครั้งได้รับหนังสือล่าช้า ได้รับหนังสือกระชั้นชิดเกินไป ทำให้ผู้รับปฏิบัติงานไม่ทันตามกำหนดเวลา

2 การส่งหนังสือของ หน่วยงานราชการต่างๆยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ เช่น บางครั้งหนังสือราชการไม่มีเลขที่ส่งหนังสือ ไม่ลงวันที่ส่งหนังสือ ไม่มีสิ่งที่ส่งมาด้วย หรือไม่มีการลงนามในหนังสือจากผู้บังคับบัญชา

##### **แนวทางแก้ไข**

1 ข้าพเจ้าจะดำเนินการประสานโดยตรงไปยังผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทางโทรศัพท์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นๆแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เกี่ยวกับหนังสือที่มีความเร่งด่วนหรือมีกำหนดเวลา เพื่อรับทราบแนวทางปฏิบัติและข้อสั่งการจากผู้บังคับบัญชาและจะได้ปฏิบัติงานได้ทันตามกำหนดเวลา

2 ข้าพเจ้าจะดำเนินการประสานงานไปยังหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อขอรับหนังสือที่ถูกต้องครบถ้วนต่อไป

ข้าพเจ้าได้ในฐานะตำแหน่งธุรการกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก งานที่ข้าพเจ้าทำเพิ่มเติมคือ.

##### **การขออนุญาตก่อสร้าง**

###### **1. การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตั้งเตรียมหลักฐาน ดังนี้**

- สำเนาบัตรประชาชนของผู้ขออนุญาตและเจ้าของที่ดินอย่างละ 2 ชุด
- สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ขออนุญาต และเจ้าของที่ดินอย่างละ 2 ชุด
- แบบก่อสร้างแผนผังและรายการประกอบแบบอย่างละ 2 ชุด
- สำเนาโฉนดที่ดินที่จะทำการก่อสร้าง จำนวน 2 ชุด (หรือเอกสารสิทธิ์อื่นๆ)
- สำเนาหนังสือรับรองทะเบียนบริษัท วัตถุประสงค์ ผู้มีอำนาจลงขอแทนนิติบุคคลที่ขออนุญาตที่ออกให้ไม่เกิน 6 เดือน

###### **2. การเตรียมหลักฐานที่เกี่ยวข้องเฉพาะเรื่อง**

- หนังสือยินยอมจากเจ้าของที่ดิน (กรณีผู้ขออนุญาตมิได้ เป็นเจ้าของที่ดิน)
- หนังสือยินยอมให้ปลูกสร้างอาคารชิดผนัง (กรณีใช้ผนังร่วมกัน)
- หนังสือยินยอมให้ ปลูกสร้างอาคารชิดเขตที่ดิน (กรณีชิดเขตที่ดินข้างเคียง)
- หนังสือแสดงความยินยอมของผู้ควบคุมงานตาม ม. 29
- หนังสือรับรองประกอบวิชาชีพวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมพร้อมสำเนาบัตรประจำตัว

(กรณีอยู่ในข่ายควบคุมตาม พ.ร.บ.วิศวกรรม และ พ.ร.บ. วิชาชีพสถาปัตยกรรม)

- รายการคำนวณ 1 ชุด (กรณีสวนหนึ่งส่วนใดของอาคารก่อสร้างด้วยวัสดุถาวรและทไฟเป็นส่วนใหญ่ หรืออาคาร สาธารณะ อาคารพิเศษ
- แบบระบบบำบัดน้ำเสียสำหรับบ้านพักอาศัย (ตามแบบมาตรฐานกรมโยธาธิการหรืออื่นๆ )
- หนังสือแสดงว่าคณะกรรมการควบคุมการจัดสรรที่ดินพิจารณาให้ความเห็นชอบ
  - แผนผังโครงการจัดสรรที่ดินแล้ว (กรณีอาคารเข้าข่ายการจัดสรรที่ดิน) เตรียมแบบและใบอนุญาตเดิมที่ได้รับจาก อบต.กระโทก จำนวน 1 ชุด (กรณีดัดแปลงอาคาร, ต่อเติมหรือต่ออายุใบอนุญาต)

### 3. การพิจารณา

- ในการตรวจพิจารณารายละเอียดแบบแปลนอบต. อาจส่งให้ผู้ขอใบอนุญาตแก้ไขเปลี่ยนแปลงผังบริเวณแบบแปลน รายการประกอบแบบแปลนหรือรายการคำนวณที่ได้ยื่นให้ไว้ถูกต้อง และเป็นไปตามกฎกระทรวง พ.ศ. 2498 และ แก้ไขเพิ่มเติมตามกฎกระทรวงฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2521) ออกตาม พ.ร.บ.ควบคุมการก่อสร้างอาคาร พ.ศ. 2479 และ พ.ร.บ. ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และแก้ไขเพิ่มเติมตาม พ.ร.บ. ควบคุมอาคาร (ฉบับที่ 2 ) พ.ศ. 2535 และ กฎกระทรวงฉบับที่ 55 พ.ศ. 2543 ออกตาม พ.ร.บ. ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 – อาคารประเภทควบคุมการใช้ เมื่อก่อสร้างแล้วเสร็จจะต้องแจ้งกองช่าง ทำการตรวจสอบเพื่อขอใบรับรองการใช้อาคารก่อนเปิดใช้อาคารหรือให้ผู้อื่นใช้

### 4. ระยะเวลาในการพิจารณา

ในกรณีทั่วไป

- อาคารพักอาศัย ไม่เกิน 2 ชั้น ใช้ เวลาในการพิจารณาไม่เกิน 14 วัน .
- อาคารพาณิชย์อาคารขนาดใหญ่ อาคารประเภทควบคุมการใช้ ใช้เวลาในการพิจารณา 29 วัน ยกเว้นในกรณีที่มีข้อขัดข้องจะใช้เวลาพิจารณาตามที่ได้กำหนดไว้ ตามพ.ร.บ. ควบคุมอาคาร

### 5. คำแนะนำในการขอรับอนุญาตเกี่ยวกับอาคาร (ตามกฎกระทรวงฉบับที่ 10 พ.ศ. 2528)

1. ผู้ขอรับใบอนุญาตต้องแนบเอกสารเกี่ยวกับแผนผังบริเวณ แบบแปลน รายการประกอบแบบแปลนจำนวน 2 ชุด พร้อมกับคำขอ อาคารสาธารณะ อาคารพิเศษ หรืออาคารที่ก่อสร้างด้วยวัสดุถาวรและวัสดุทนไฟเป็นส่วนใหญ่ ต้องแนบรายการคำนวณ จำนวน 1 ชุด
2. เมื่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นได้ตรวจพิจารณาแผนผังบริเวณ แบบแปลน รายการประกอบแบบแปลนและรายการคำนวณ (ถ้ามี) ถูกต้องแล้ว ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นออกใบอนุญาตได้
3. อาคารประเภทควบคุมการใช้ได้ทำการก่อสร้างเสร็จแล้วให้เจ้าของอาคารหรือ ผู้ครอบครองอาคารยื่นคำขอ ใบรับรองต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น
4. ในกรณีที่เจ้าของอาคารประสงค์จะใช้อาคารเพื่อกิจการประเภทควบคุมการใช้ จะเปลี่ยนการใช้อาคาร ให้ยื่นคำขออนุญาตเปลี่ยนการใช้อาคารนั้น
5. ในกรณีที่เจ้าของอาคารประสงค์จะดัดแปลงหรือใช้ที่จอดรถเพื่อการอื่นและก่อสร้างที่จอดรถแทนของเดิมให้ยื่นคำขออนุญาตต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น

6. ผู้ได้รับใบอนุญาตประสงค์จะขอต่ออายุใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ให้ยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นก่อนใบอนุญาตสิ้นอายุ

7. ในกรณีที่ใบอนุญาตหรือใบรับรองสูญหาย ถูกทำลายหรือชำรุด ให้ยื่นคำขอรับใบแทนใบอนุญาตหรือใบแทน ใบรับรองจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับทราบถึงการสูญหาย

8. ผู้ได้รับใบอนุญาตผู้ใดประสงค์จะโอนใบอนุญาตก่อสร้างอาคารให้แก่บุคคลอื่นให้ยื่นคำขออนุญาตต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นเมื่อเห็นเป็นการสมควรให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นออกหนังสือแจ้งอนุญาตให้โอนใบอนุญาตให้แก่ผู้ขอโอนใบอนุญาตได้

9. แผนผัง บริเวณ แบบแปลน รายการประกอบแบบแปลนและรายการคำนวณ ต้องเป็นสิ่งพิมพ์ สำเนาภาพถ่าย หรือ เขียนด้วยหมึก และต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

- มาตรฐานส่วนใหญ่ใช้ เมตริก
- แผนผังบริเวณ ให้ใช้มาตราเมตริก
- แสดงขอบนอกของอาคารที่ขออนุญาตถึงขอบเขตของที่ดินทุกด้าน
- ระยะห่างระหว่างอาคารต่างๆ ที่มีอยู่แล้ว และอาคารที่ขออนุญาตในขอบเขตของที่ดิน
- ลักษณะและขอบเขตของที่สาธารณะพร้อมด้วยเครื่องหมายทิศ - ให้แสดงทางระบายน้ำออกจากอาคารไปสู่ทางระบายน้ำสาธารณะพร้อมทั้งแสดงเครื่องหมาย ทิศทางน้ำไหล และสวนลาด
- แสดงระดับของพื้นที่ชั้นล่างของอาคารและความสัมพันธ์กับระดับทางหรือถนนสาธารณะที่ใกล้ที่สุด และระดับพื้นดิน
- ให้แสดงแผนผังบริเวณที่จะทำการเคลื่อนย้ายอาคารไปอยู่ในที่ใหม่ให้ชัดเจน
- แบบแปลน ให้ใช้มาตราส่วนไม่เล็กกว่า 1 ใน 100 โดยต้องแสดงแปลนพื้น รูปด้าน (ไม่น้อยกว่า 2 ด้าน) รูปตัดขวางรูปตัดทางยาว ผังคานรับพื้นชนต่างๆ และผังฐานรากของอาคาร พร้อมด้วยรายละเอียดดังนี้
- แบบแปลน ต้องมีรูปรายละเอียดอย่างชัดเจนเพียงพอที่จะพิจารณาตามกฎหมาย
- แบบแปลนสำหรับการตัดแปลงอาคารให้ แสดงสวนต่างๆ ของอาคารที่จะก่อสร้างให้ชัดเจน
- แบบแปลนสำหรับการตัดแปลงอาคารให้ แสดงส่วนที่มีอยู่เดิมและส่วนที่จะตัดแปลงให้ชัดเจน
- แบบแปลนสำหรับการรื้อถอนอาคาร ให้แสดงขั้นตอน วิธีการ ตลอดจนความปลอดภัยในการรื้อถอนอาคาร
- แบบแปลนสำหรับการเคลื่อนย้ายอาคาร ให้แสดงขั้นตอน วิธีการ ความมั่นคงแข็งแรง ตลอดจนความปลอดภัยใน การเคลื่อนย้ายอาคาร สำหรับอาคารที่มีรูปตัดทางขวางหรือรูปตัดทางยาวของอาคาร มีความกว้าง ความยาว หรือ ความสูงเกิน 90 เมตร แบบแปลนจะใช้มาตราเล็กกว่า 1 ใน 100 ก็ได้แต่ต้องไม่เล็กกว่า 1 ใน 250
- แบบแปลนสำหรับการเปลี่ยนการใช้อาคาร ให้แสดงสวนที่ใช้อยู่เดิม และส่วนที่จะเปลี่ยนการใช้ใหม่ให้ชัดเจน

- รายการประกอบแบบแปลน ให้ แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับคุณภาพและชนิดของวัสดุตลอดจนวิธีปฏิบัติหรือวิธีการ สำหรับการก่อสร้างอาคาร

- รายการคำนวณให้ แสดงวิธีการตามหลักวิศวกรรมศาสตร์

10. ผู้รับผิดชอบงานออกแบบหรือผู้รับผิดชอบงานออกแบบและคำนวณ ต้องลงลายมือชื่อพร้อมกับเขียนชื่อตัวบรรจง ชื่อที่อยู่พร้อมกับคุณวุฒิของผู้รับผิดชอบดังกล่าวไว้ในแผนผังบริเวณแบบแปลนรายการประกอบแบบแปลน และรายการ คำนวณแต่ละชุดด้วย ผู้ประกอบวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุมหรือวิศวกรรมควบคุม ให้ระบุเลขทะเบียนใบอนุญาตไว้ด้วย

## 6. ค่าธรรมเนียม

### ค่าธรรมเนียมการออกใบอนุญาต

- ใบอนุญาตก่อสร้าง ฉบับละ 20 บาท
- ใบอนุญาตตัดแปลง ฉบับละ 10 บาท - ใบอนุญาตรื้อถอน ฉบับละ 10 บาท
- ใบอนุญาตเปลี่ยนการใช้ ฉบับละ 20 บาท
- ใบรับรอง ฉบับละ 10 บาท
- ใบแทนใบอนุญาตหรือใบแทนรับรอง ฉบับละ 5 บาท

### ค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาต

- ใบอนุญาตก่อสร้าง ฉบับละ 20 บาท
- ใบอนุญาตตัดแปลง ฉบับละ 10 บาท - ใบอนุญาตรื้อถอน ฉบับละ 10 บาท
- ใบอนุญาตเคลื่อนย้าย ฉบับละ 10 บาท

### ค่าธรรมเนียมการตรวจแบบแปลนก่อสร้างหรือตัดแปลงอาคาร

- อาคารไม่เกิน 2 ชั้น สูงไม่เกิน 12 เมตร ตรม.ละ 50 สตางค์
- อาคารไม่เกิน 3 ชั้น และสูงเกิน 12 เมตร แต่ไม่เกิน 15 เมตร ตรม. ละ 2 บาท
- อาคารสูงเกิน 3 ชั้น สูงเกิน 15 เมตร ตรม. ละ 4 บาท
- ป้าย ตรม. ละ 4 บาท

สำหรับประชาชนในเขตอบต.ตำบลกระโทก ก่อนการดำเนินการตัดแปลง การรื้อถอนต่อเติม หรือการเคลื่อนย้าย อาคารต่าง ๆ ในเขตอบต. เมื่อท่านทำการก่อสร้างอาคารแล้วเสร็จให้ยื่นคำร้องขอหมายเลขประจำบ้านได้ที่กองช่าง อบต.กระโทก

### **การเตรียมขอเลขหมายประจำบ้าน ต้องมีหลักฐานต่อไปนี้**

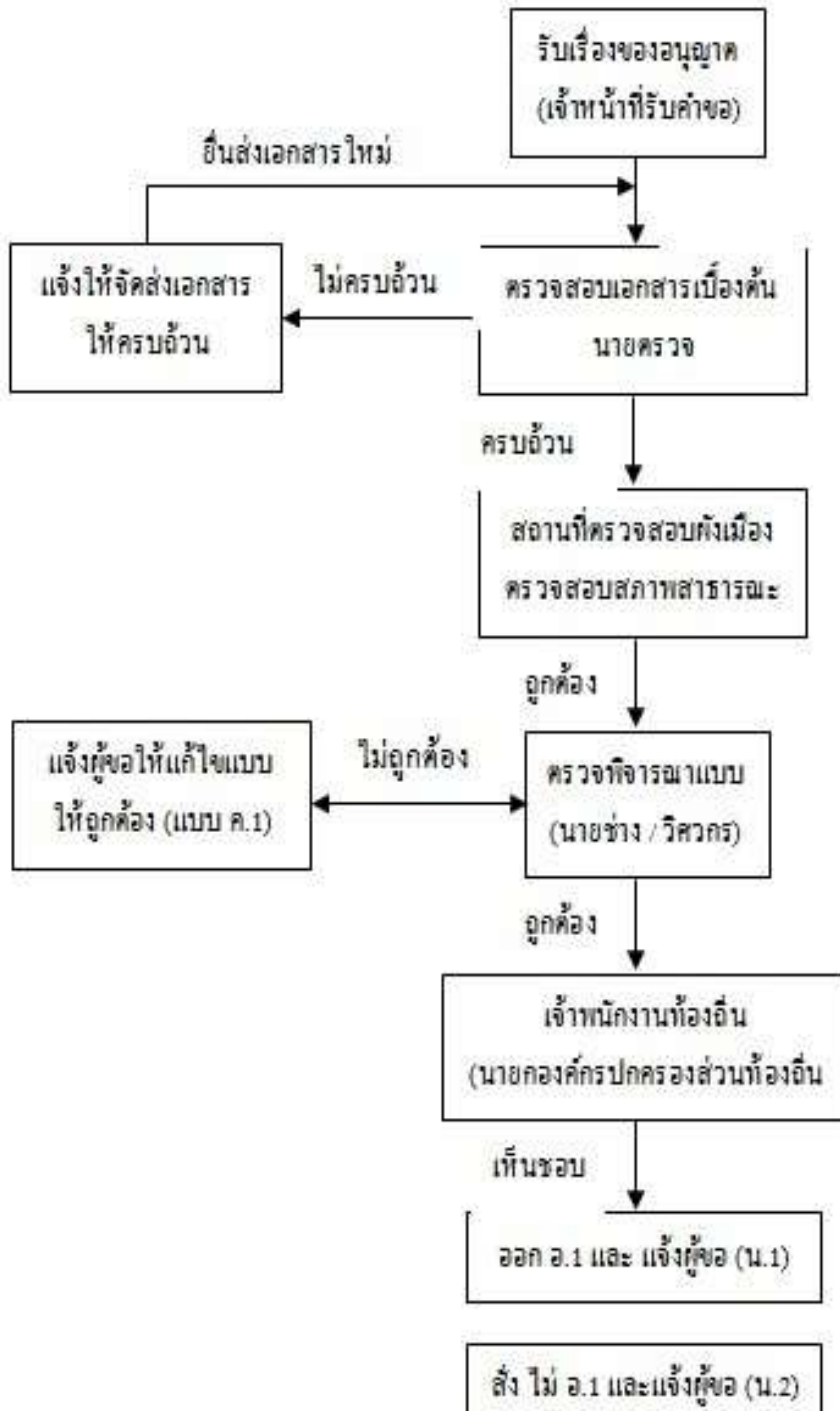
- คำขอเลขบ้าน
- ใบอนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- สำเนาทะเบียนบ้าน
- สำเนาบัตรประชาชน



## 7. บทกำหนดโทษ

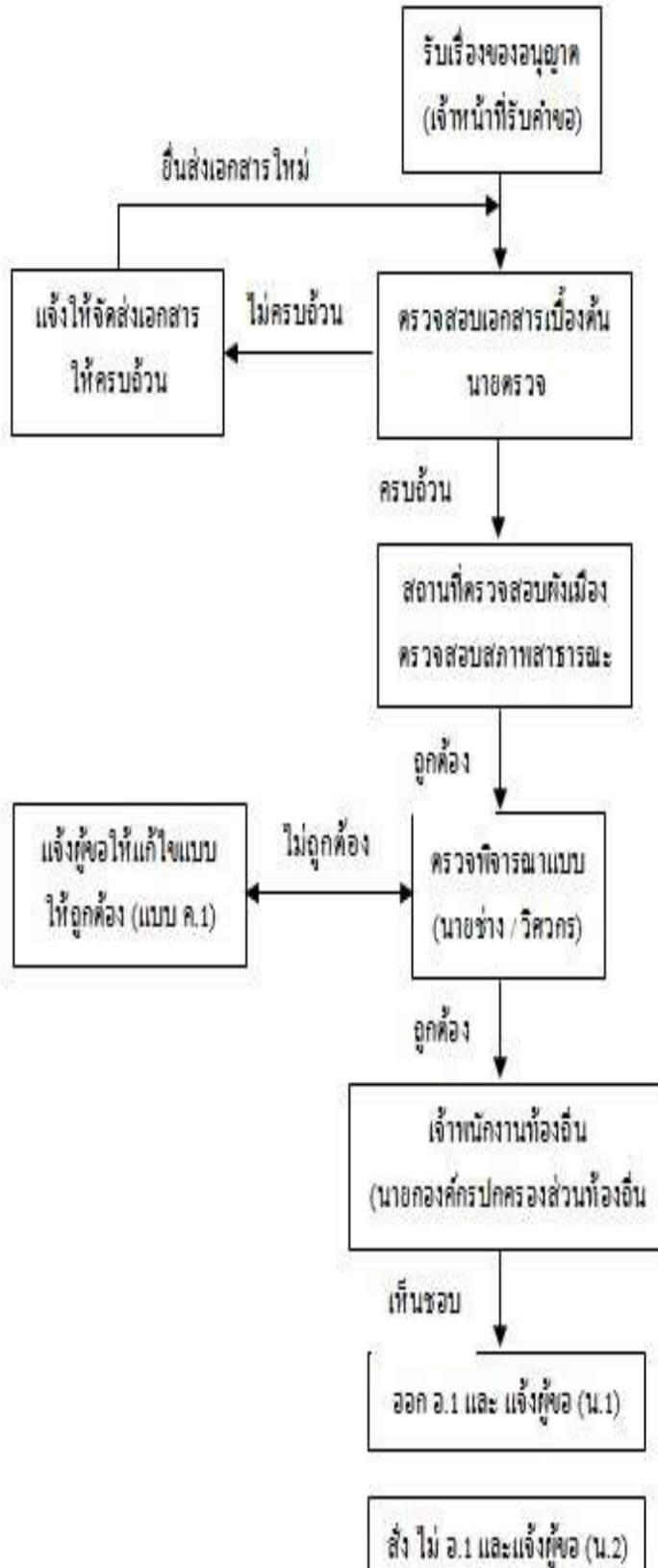
1. ผู้ใดก่อสร้าง ดัดแปลง เคลื่อนย้ายอาคารโดยเจ้าของอาคารไม่ได้รับอนุญาตจากอบต. หรือผู้ใดก่อสร้างดัดแปลงหรือ ถอน อาคารให้ผิดไปจากที่ได้รับอนุญาต ตลอดจนเงื่อนไขที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นกำหนดไว้ในใบอนุญาตต้องระวาง โทษจำคุกไม่เกิน 3 เดือน ปรับไม่เกิน 60,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
2. ผู้ใดได้รับคำสั่งจากอบต. และฝ่าฝืนคำสั่งดังกล่าว นอกจากต้องระวางโทษปรับตามข้อ 1 แล้วยังต้องระวางโทษ ปรับอีกวันละไม่เกิน 10,000 บาท ตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืน
3. ถ้าเป็นการกระทำเกี่ยวกับอาคารเพื่อพาณิชยกรรม อุตสาหกรรม การศึกษา หรือสาธารณสุข หรือเป็นการกระทำ ในทางการค้า เพื่อให้เช่าหรือซื้อขาย หรือจำหน่าย โดยมีค่าตอบแทนผู้กระทำต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปีหรือ ปรับเป็นสิบเท่าของโทษที่บัญญัติไว้” สำหรับความผิดนั้นๆ หรือทั้งจำทั้งปรับ
4. การปลูกสร้างโดยต่อเติม หรือดัดแปลงอาคาร ซึ่งจำเป็นต้องได้รับอนุญาตนั้นมีการกำหนดดังต่อไปนี้
  - ขยายพื้นที่ชั้นหนึ่งชั้นใดตั้งแต่ 5 ตารางเมตร - เปลี่ยนหลังคา หรือขยายหลังคาให้ ปกคลุมเนื้อที่มากขึ้นกว่าเดิม
  - เพิ่ม ลดจำนวน หรือเปลี่ยนเสา คาน บันได และผนัง

แผนผังขั้นตอนและระยะเวลาในการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารและตรวจสอบเอกสาร  
แผนผังและขั้นตอนการปฏิบัติของหน่วยงาน  
ประเภท ก (อาคารมาตรฐานบริการประชาชน)



รวมระยะเวลาขั้นตอนที่ปฏิบัติของหน่วยงาน 13 วัน (จากขั้นตอนของ อปท. 30 วัน)

แผนผังและขั้นตอนการปฏิบัติของหน่วยงาน  
ประเภท ข (อาคาร 1-2 ชั้น)



รวมระยะเวลาขั้นตอนที่ปฏิบัติของหน่วยงาน 13 วัน (จากขั้นตอนของ อปท. 30 วัน)

## การรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับ ส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วน ราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะ สามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของ ประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสดูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อยย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิติเตียนจาก ประชาชนมาก นอกจากเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วน ราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมใน สังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยตนเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกมีอำนาจ หน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในกรณีที่ส่วน ราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือ ปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณา ความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ 2 ประการ คือ

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจาก การปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลด เปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึง ความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

## **2. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน**

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการ ของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มา ใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

### **2.1 ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ**

(1) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(2) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วน ตำบลละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำ การนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการ อันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

### **2.2 ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน**

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดย มีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่ใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหาร ส่วนตำบลกระโทกแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร

รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

### 3. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก

(1) ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

(2) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

(3) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

(4) ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

### 3.2 การบริหารงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก

ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกในรูปของคณะกรรมการ มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธาน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรองประธาน เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนเป็นกรรมการและเลขานุการ และมีกรรมการศูนย์ประกอบด้วย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและหัวหน้าส่วนต่างๆ

### 3.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก

(1) ส่วนรับเรื่อง เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่อง ได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชนทุกช่องทาง ตลอด 24 ชั่วโมง โดยเมื่อรับเรื่องแล้วจะดำเนินการ

(1.1) การรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข 093-5260870หรือทางเว็บไซต์ [www.kratoke.go.th](http://www.kratoke.go.th) จะตอบข้อซักถาม บริการข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

(1.2) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

(1.3) รวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(1.4) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

(1.5) จัดทำทะเบียนอาสาสมัครผู้แจ้งข่าว

(1.6) บริหารการประชาสัมพันธ์

(1.7) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

(2) ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(2.1) วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(2.2) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

(2.3) จำแนกรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา

(2.4) เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

(3) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

(3.1) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองดีที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคมส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที

(3.2) รายงานผู้บังคับบัญชา

(3.3) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน

(4) ส่วนประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกผ่านทางสื่อต่างๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ

#### 4.แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก

##### 4.1 โครงสร้างของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบล กระโทก ประกอบด้วย 2 งาน

(1) งานอำนวยความสะดวกเรื่องราວร้องทุกข์ กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสกระทำผิดกฎหมาย

(2) งานอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

##### 4.2 องค์ประกอบของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก

(1) นายองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก เป็นประธาน

(2) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและหัวหน้าส่วนต่างๆ เป็นกรรมการ

(3) เจ้าพนักงานธุรการเป็นเลขานุการ

##### 4.3 ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก

(1) การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(1.1) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา

(1.1.1) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(1.2) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(1.2.1) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องและสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(1.2.2) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริง พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(1.2.3) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(1.2.4) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(2) เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาสั่งการโดยทันที

(3) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน 5 วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(4) นายกององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกวินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล ให้พิจารณามอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาหากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

#### 4.4 วิธีดำเนินการ

##### (1) การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(1.1) นายกององค์การบริหารส่วนตำบลอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(1.2) นายกององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกอาจส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ ให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง ทำหน้าที่ตาม (1.1) ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์

(1.3) แนวทางที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้แก่

(1.3.1) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

(1.3.2) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน

(1.3.3) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมขัดแย้ง

- (1.3.4) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- (1.3.5) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว
- (1.3.6) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว
- (1.3.7) เรื่องไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2549

**(2) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล)**

(2.1) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณา วินิจฉัยต่อไป

(2.2) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(2.3) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

(2.4) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลยพินิจ

(2.5) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน 5 วันทำการ นับแต่วันที่ได้นำดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

**4.5 ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน**

(1) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน 2 ครั้งๆ ละไม่เกิน 3 วัน )

(2) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)



