



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

ปัจจุบัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม จาก การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงเป็นหน้าที่ที่จะต้องเข้าไปช่วยเหลือแก้ไข และบรรเทาปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด โดยมีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาล และหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในตำบลเสมาใหญ่ และบุคคลที่ เกี่ยวข้อง องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ จึงได้จัดทำ “คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ขึ้น โดยให้ถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการร้องเรียน/ ร้องทุกข์ และเป็นแนวทางในการให้บริการประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต่อไป

สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่	๒
๔. หน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๕. คำจำกัดความ	๒
๖. แนวทางปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๗. หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๘. วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๙. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา	๕
๑๐. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๑๑. แดงผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๑๒. ระบบการติดตามและประเมินผล	๑๐
๑๓. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ	๑๐

ภาคผนวก

๑. ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔. ประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่
๕. แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

.....

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอร็ดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

อย่างไรก็ตามในสภาวะการณ์ปัจจุบันประเทศประสบปัญหาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมการเมือง ฯลฯ ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ความแตกแยกทางความคิด นำไปสู่ปัญหาต่างๆ ตามมามากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาครอบครัว ปัญหายาเสพติด ปัญหาการพนัน ปัญหาหนี้สิน ฯลฯ ส่งผลให้ปริมาณและความสลับซับซ้อนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนมีเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ จึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนแนวคิดในการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ สามารถอำนวยความสะดวก ขจัดปัญหาความเดือดร้อน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ จึงได้จัดทำ “คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสอบถามข้อมูลและการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกิดความชัดเจนในขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมไปถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการเป็นแนวทางในการให้บริการประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการติดต่อ สอบถามข้อมูลและการดำเนินการ เกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แก่ประชาชน

๒. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตามประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ที่ ๒๗๗/๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โดยได้จัดตั้งเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการในด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

๔. หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์”

“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มาจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ โดย สำนักปลัด เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้เจ้าหน้าที่ในส่วนสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. คำจำกัดความ

- | | |
|--|--|
| ผู้รับบริการ | = ผู้มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ |
| ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ | = ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การร้องขอข้อมูล |
| ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | = ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ทางโทรศัพท์/ทางเว็บไซต์ และทางไปรษณีย์ |
| เจ้าหน้าที่ | = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน |
| ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ | = แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น <ul style="list-style-type: none">- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น |

๖. แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

(๑) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

(๓) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

(๔) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และ ประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรสงวนสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริงเพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่าท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการได้หรือไม่ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงาน และสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

(๕) ถ้าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันที ให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนลงในระบบสารสนเทศ และสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปให้หน่วยงานทางโทรสารหรือ E-mail ก็ได้

(๖) ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่า ทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ หรืออาจถามเพิ่มเติมว่า ผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

(๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว

(๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอลงน แจ้งเบาะแสการค้ายาเสพติดหรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

(๓) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

(๔) ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือเมื่อพิจารณาคำร้องแล้วเห็นว่าสามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แต่ละกรณี

(๑) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่นๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๒) กรณีบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด แต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวม ในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาได้

(๓) เรื่องสำคัญมาก ควรกำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ

(๔) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในประเด็นนั้นได้ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจ โดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว แต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่า ผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

๗. หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

๘. วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไรหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน อบต. ให้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ อาจส่งหนังสือโดยตรงที่เจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Web site : www.semayai.go.th ของ อบต.

๙. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๑๐. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางจดหมาย ที่อยู่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ หมู่ที่ ๙ ตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ ๓๐๑๒๐

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

* นายก อบต. ๐๔๔ - ๙๗๖๒๑๘ หรือ ๐๙ ๐๒๗๑๔๓๓๙

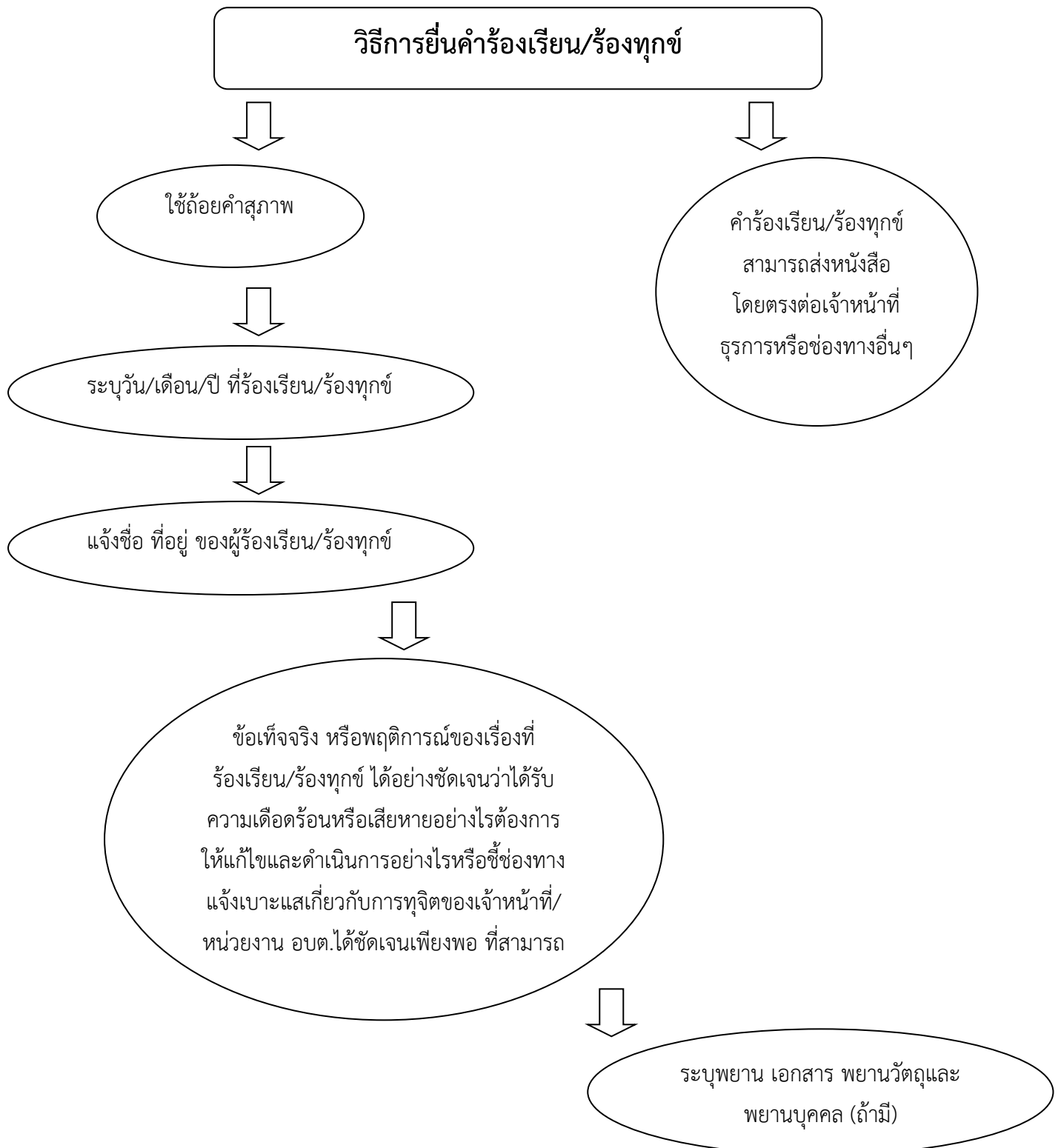
* ปลัด อบต. ๐๔๔ - ๙๗๖๒๑๘ หรือ ๐๘๑๙๖๖๑๗๒๐

๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน Web site : www.semayai.go.th

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางอินเทอร์เน็ต

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วนแต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น



ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์



๑

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา



๒

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางจดหมาย

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ๑๔๒ หมู่ที่ ๕
ตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา



๓

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางหมายเลขโทรศัพท์

นายก อบต. ๐๔๔ - ๙๗๖๒๑๘ หรือ ๐๙ ๐๒๗๑๔๓๓๙
* ปลัด อบต. ๐๔๔ - ๙๗๖๒๑๘ หรือ ๐๘๑๙๖๖๑๗๒๑



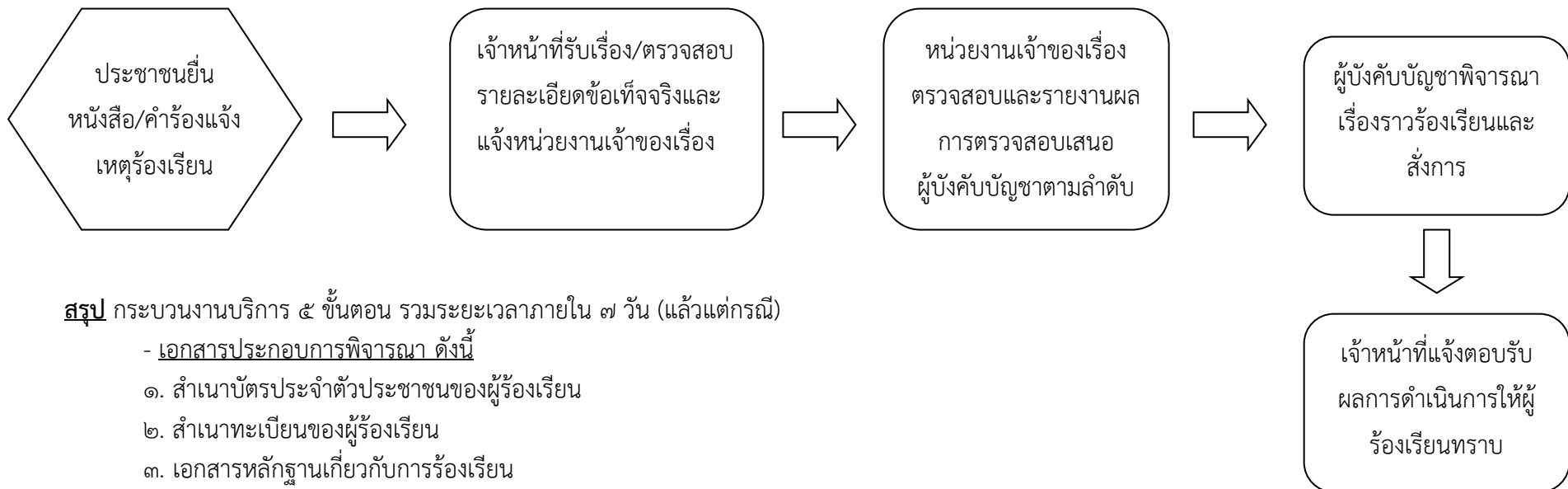
๔

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ Web Site :

www.semayai.go.th

๑๑. แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์

☆ การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน



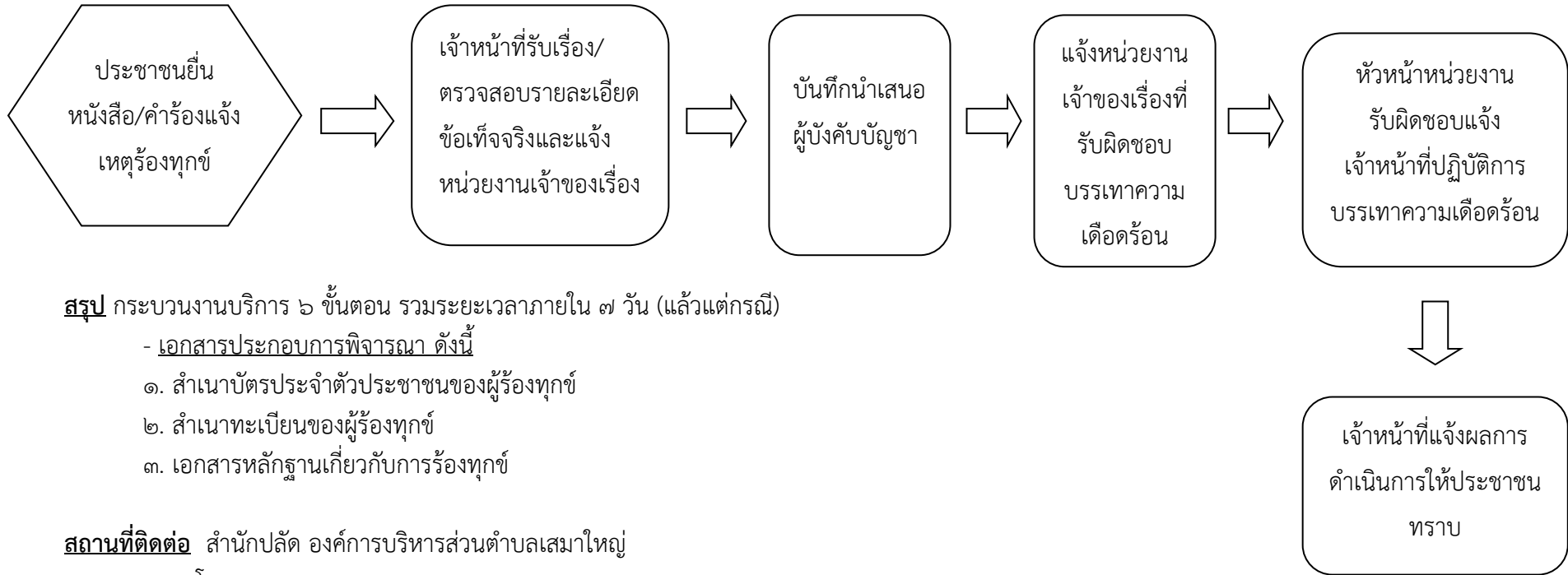
สรุป กระบวนการบริการ ๕ ขั้นตอน รวมระยะเวลาภายใน ๗ วัน (แล้วแต่กรณี)

- เอกสารประกอบการพิจารณา ดังนี้
- ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียน
- ๒. สำเนาทะเบียนของผู้ร้องเรียน
- ๓. เอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการร้องเรียน

สถานที่ติดต่อ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

โทร ๐๔๔ - ๘๗๖๒๑๘

☆ การรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์



สรุป กระบวนการบริการ ๖ ขั้นตอน รวมระยะเวลาภายใน ๗ วัน (แล้วแต่กรณี)

- เอกสารประกอบการพิจารณา ดังนี้

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องทุกข์
๒. สำเนาทะเบียนของผู้ร้องทุกข์
๓. เอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการร้องทุกข์

สถานที่ติดต่อ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

โทร ๐๔๔ - ๙๗๖๒๑๘

๑๒. ระบบการติดตามและประเมินผล

ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ได้รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องรีบส่งเรื่องดังกล่าวไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทันทีเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่กำหนดสำหรับการติดตามและประเมินผลได้กำหนดให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและรายงานข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบตามระยะเวลาที่กำหนด

๑๓. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำอธิบาย : พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอนซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จแต่ละปีงบประมาณ โดยการจัดให้มีระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และมีการกำหนดชื่อผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่ชัดเจน อีกทั้งจัดให้มีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจากหน่วยงานอย่างน้อย ๔ ช่องทาง มีการรวบรวมข้อร้องเรียนและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนเสนอหัวหน้าส่วนราชการ และมีการประเมินผลคุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานส่วนราชการให้สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)