

คู่มือสำหรับประชาชน : การรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ให้บริการ : องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

---

๑. ชื่อกระบวนการ : การรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๒. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ : องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

๓. ประเภทของงานบริการ : กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว

๔. หมวดยุทธศาสตร์ของงานบริการ : รับแจ้ง

๕. กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง:

๑. ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่องแนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของ อบจ.เทศบาลและอบต.

๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

๓. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๖. ระดับผลกระทบ: บริการทั่วไป

๗. พื้นที่ให้บริการ: ท้องถิ่น

๘. กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่ อบท.

เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะของ อบจ./เทศบาล และ อบต.

ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ ๓๐ วัน

๙. ข้อมูลสถิติ

จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน ๐

จำนวนค่าขอที่มากที่สุด ๐

จำนวนค่าขอที่น้อยที่สุด ๐

๑๐. ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน [สำเนาคู่มือประชาชน] การรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ช่องทางการให้บริการ

๑๑. ช่องทางการให้บริการ

๑) **สถานที่ให้บริการ** สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา  
รหัสไปรษณีย์ ๓๐๑๒๐ โทรศัพท์ ๐๔๔ ๙๗๖๒๑๘ /ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน

**ระยะเวลาเปิดให้บริการ** เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา  
๐๘:๓๐ - ๑๖:๓๐ น.

๑๒. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะหลายประเภทให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างไรก็ตามยังมีภารกิจอีกหลายประเภทที่มีได้อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ประชาชนมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนและมาร้องขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐดังนั้นเพื่อให้เป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐและอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพจึงสมควรกำหนดให้องค์กรบริหารส่วนจังหวัดเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่นอาศัยอำนาจตามมาตรา ๑๖ (๓๑) และมาตรา ๑๗ (๒๙) แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และเพื่อให้สอดคล้องกับบันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมระหว่างสำนัก

นายกรัฐมนตรีสำนักงานอัยการสูงสุดกระทรวงมหาดไทยและกระทรวงยุติธรรมเมื่อวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๕๗ โดยมีแนวทางการปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดังต่อไปนี้

๑) การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ในขั้นต้นให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ กล่าวคือผู้ได้รับความเดือดร้อนจะร้องทุกข์ด้วยตนเองหรือมอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์แทนหรือผู้จัดการแทนได้และจะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

๒) ในกรณีได้รับการร้องทุกข์เป็นหนังสือไม่มีรายชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ให้นำหลักพิจารณาการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ที่ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับว่าการร้องทุกข์ที่มีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ที่ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนดไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาเว้นแต่กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนพยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาการดำเนินการตามที่เห็นสมควร

๓) เรื่องราวร้องทุกข์จะต้องเป็นเรื่องที่ไม่ได้อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลหรือมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว

๔) เรื่องราวร้องทุกข์ที่รับไว้พิจารณาการดำเนินการตามข้อ ๓ ของประกาศดังนี้

๔.๑) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการหน่วยงานของรัฐให้ชี้แจงผู้ร้องทราบและส่งคำร้องทุกข์ไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดโดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ร้องทุกข์ตลอดจนติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติโดยให้ถือปฏิบัติตามหลักการร้องเรียนทั่วไปดังนี้

๔.๒) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้รับดำเนินการโดยเร็วแต่ถ้าเกินขีดความสามารถให้ร้องขอไปยังองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐและแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรงทันที

### ขั้นตอนการยื่น

๑.กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยวาจา/ โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ที่อบต.กำหนด)
- กรณีด้วยวาจา (มาด้วยตนเองถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย)

ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฯ และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

- กรณีโทรศัพท์ให้จนท.บันทึกข้อมูลลงในแบบฯ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๒. กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบแต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียนพร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้องถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

**๑๓. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ**

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑)	<b>การตรวจสอบเอกสาร</b> ผู้ร้องแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์หรือเรื่องร้องเรียน ต่อเจ้าหน้าที่	๓๐ นาที	สำนักปลัด อบต. เสมาใหญ่	-
๒)	<b>การตรวจสอบเอกสาร</b> เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบเอกสาร หลักฐานและข้อเท็จจริงเบื้องต้นตลอดจน อำนาจหน้าที่และศักยภาพขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในการแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียน	๒ วันทำการ	สำนักปลัด อบต. เสมาใหญ่	-
๓)	<b>การพิจารณา</b> เจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งดำเนินการเสนอเรื่องราวร้อง ทุกข์พร้อมความเห็นให้ผู้มีอำนาจพิจารณา เรื่องราวร้องทุกข์ (หมายเหตุ: -)	๒ วันทำการ	สำนักปลัด อบต. เสมาใหญ่	
๔)	<b>การพิจารณา</b> ผู้มีอำนาจพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์มีคำสั่งให้ สำนัก/กอง/ส่วนราชการที่มีอำนาจหน้าที่ เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการต่อไป	๒ วันทำการ	สำนักปลัด อบต. เสมาใหญ่	
๕)	สำนัก/กอง/ส่วนราชการที่ได้รับคำสั่ง ดำเนินการแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์	๘ วันทำการ	สำนักปลัด อบต. เสมาใหญ่	

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : ๑๕ วันทำการ

**๑๔. งานบริการนี้ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว**

ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว ๑๕ วันทำการ

**๑๕. รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ**

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐ ผู้ออกเอกสาร
๑)	สำเนาทะเบียนบ้าน / บัตรประจำตัวประชาชนสำเนา ๑ ฉบับ	-
๒)	เอกสาร/หลักฐาน/ภาพประกอบที่แสดงถึงปัญหาตามเรื่องราว ร้องทุกข์ สำเนา ๑ ฉบับ	-
๓)	หนังสือมอบอำนาจให้ดำเนินการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ สำเนา ๑ ฉบับ หมายเหตุ((กรณีที่ได้รับความสะดวกร้อนเสียหายมีหลายคนหรือไม่สามารถมาร้องทุกข์ได้ ด้วยตนเอง))	-

**๑๖.ค่าธรรมเนียม**

ลำดับ	รายละเอียดค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท / ร้อยละ)
<i>ไม่มีข้อมูลค่าธรรมเนียม</i>		

**๑๗.ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ**

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ
๑)	องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ ๓๐๑๒๐ โทรศัพท์ ๐๔๔ ๙๗๖๒๑๘ / <a href="http://www.semayai.go.th">www.semayai.go.th</a> (หมายเหตุ:
๒)	ศูนย์บริการประชาชนสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (หมายเหตุ: ( เลขที่ ๑ ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐ / สายด่วน ๑๑๑๑ / <a href="http://www.๑๑๑๑.go.th">www.๑๑๑๑.go.th</a> / ตู้ปณ.๑๑๑๑ เลขที่ ๑ ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐))

**๑๘.แบบฟอร์ม ตัวอย่างและคู่มือการกรอก**

ลำดับ	ชื่อแบบฟอร์ม
๑)	แบบคำร้อง

หมายเหตุ