



## คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด  
อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์

## คำนำ

ปัจจุบัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชน ภายในกรอบอำนาจหน้าที่ การแก้ไขปัญหาค่าความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงเป็นหน้าที่ที่จะต้องเข้าไปช่วยเหลือแก้ไข และบรรเทาปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด โดยมีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาล และหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและ ให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในตำบลเสมีจ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง องค์กรบริหาร ส่วนตำบลเสมีจ จึงได้จัดทำ “คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ขึ้น โดยให้ถือปฏิบัติไปในแนวทาง เดียวกัน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ สอบถามเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเป็นแนวทางในการ ให้บริการประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต่อไป

องค์กรบริหารส่วนตำบลเสมีจ  
อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์  
ธันวาคม ๒๕๖๐

## สารบัญ

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

### ภาคผนวก

๑. คำสั่งการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๒. คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔. ประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด
๕. แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

# คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

.....

## ๑. หลักการและเหตุผล

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

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารอดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

อย่างไรก็ตาม ในสภาวะการณ์ปัจจุบันประเทศประสบปัญหาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมการเมืองฯลฯ ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ความแตกแยกทางความคิด นำไปสู่ปัญหาต่างๆ ตามมามากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาครอบครัว ปัญหายาเสพติด ปัญหาการพนัน ปัญหาหนี้สิน ฯลฯ ส่งผลให้ปริมาณและความสลับซับซ้อนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมีเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง จึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนแนวคิดในการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง สามารถอำนวยความสะดวกยุติธรรม ขจัดปัญหาความเดือดร้อน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

องค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง จึงได้จัดทำ “คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสอบถามข้อมูลและการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกิดความชัดเจนในขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมไปถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ เป็นแนวทางในการให้บริการประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการติดต่อ สอบถามข้อมูลและการดำเนินการ เกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แก่ประชาชน
๒. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง

### ๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเสมี้ง ที่ ๔๐๔/๒๕๖๐ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โดยได้จัดตั้งเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการในด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเสมี้ง ได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมี้ง อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเสมี้ง

### ๔. หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์”

“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มาจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้สำนักปลัด เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้เจ้าหน้าที่ในส่วนสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	= ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	= ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเสมี้ง
ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	= ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังองค์การบริหารส่วนตำบลเสมี้ง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	= ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ทางโทรศัพท์/ ทางเว็บไซต์ และทางไปรษณีย์
เจ้าหน้าที่	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	= แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

## ๖. แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ◆ การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### ✿ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

(๑) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

(๓) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

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

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

(๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริงเพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

#### ✿ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

(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 แจ้งเบาะแสการค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

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

(๔) ผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือเมื่อพิจารณาคำร้องแล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้ 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 หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลละเมิด ในเรื่องดังต่อไปนี้

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

๒. เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

#### ๘. วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงหรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไรหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานอบต. ให้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ อาจส่งหนังสือโดยตรงที่เจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Web site: [www.abtsamed.go.th](http://www.abtsamed.go.th) ของ อบต.

#### ๙. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

#### ๑๐. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์

๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางจดหมาย ที่อยู่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง หมู่ที่ ๗ ตำบลเสมิง อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ รหัสไปรษณีย์ ๓๒๑๗๐

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

\* นายก อบต. ๐๔๔-๕๕๘๘๗๖ หรือ ๐๘๑-๘๗๐๐๓๙๙

\* ปลัด อบต. ๐๔๔-๕๕๘๘๗๖ หรือ ๐๘๙-๙๔๗๒๓๐๗

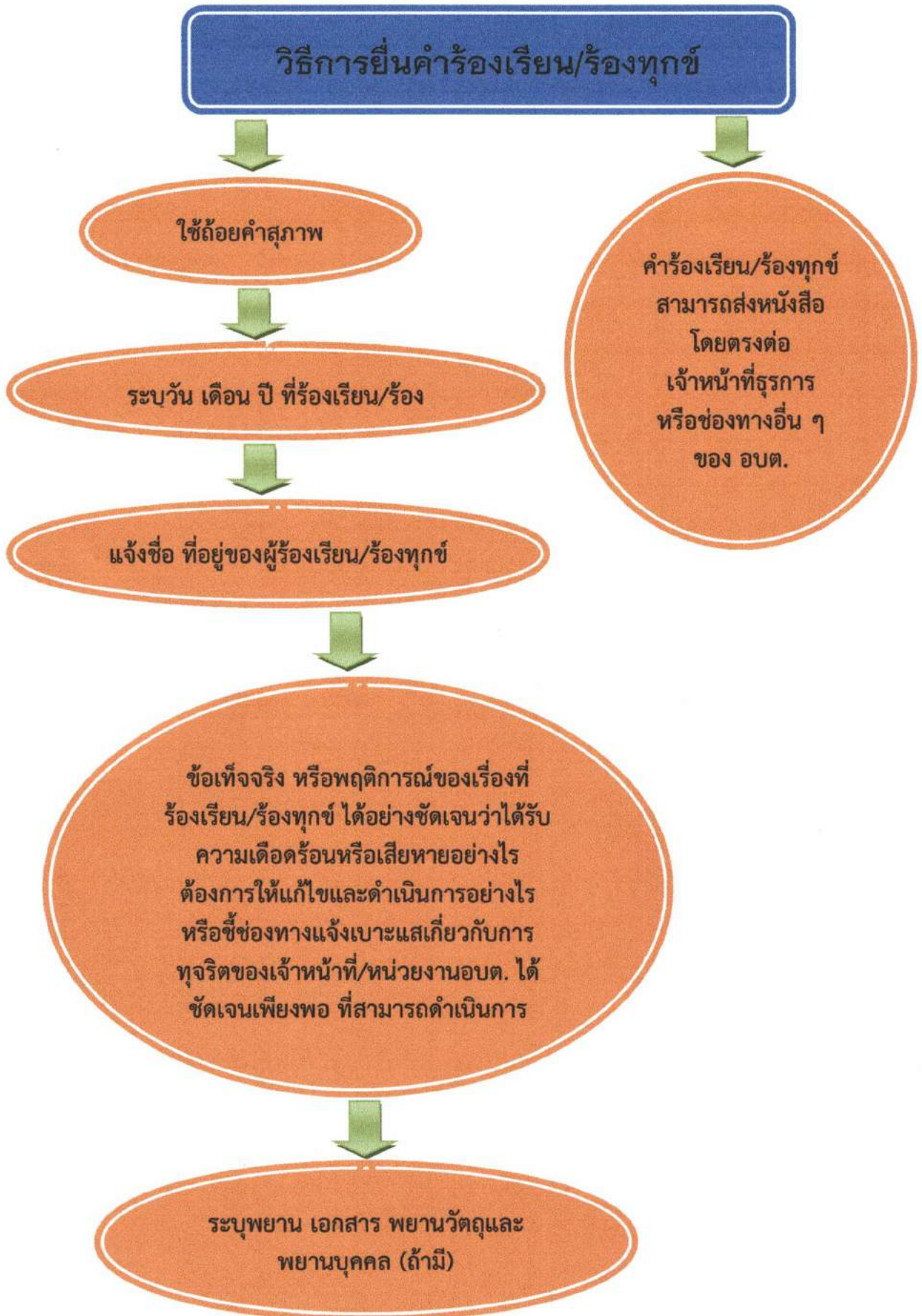
๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน Web Site : [www.abtsamet.go.th](http://www.abtsamet.go.th)

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางอินเทอร์เน็ต

◆ เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

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





## ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑

### ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง อำเภอ  
สำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์

๒

### ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางจดหมาย

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง หมู่ที่ ๗  
ตำบลเสมิง อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๗๐

๓

### ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางหมายเลขโทรศัพท์

\* นายก อบต. ๐๔๔-๕๕๘๘๗๖ หรือ ๐๘๑-๘๗๐๐๓๙๙  
\* ปลัด อบต. ๐๔๔-๕๕๘๘๗๖ หรือ ๐๘๙-๙๔๗๒๓๐๗

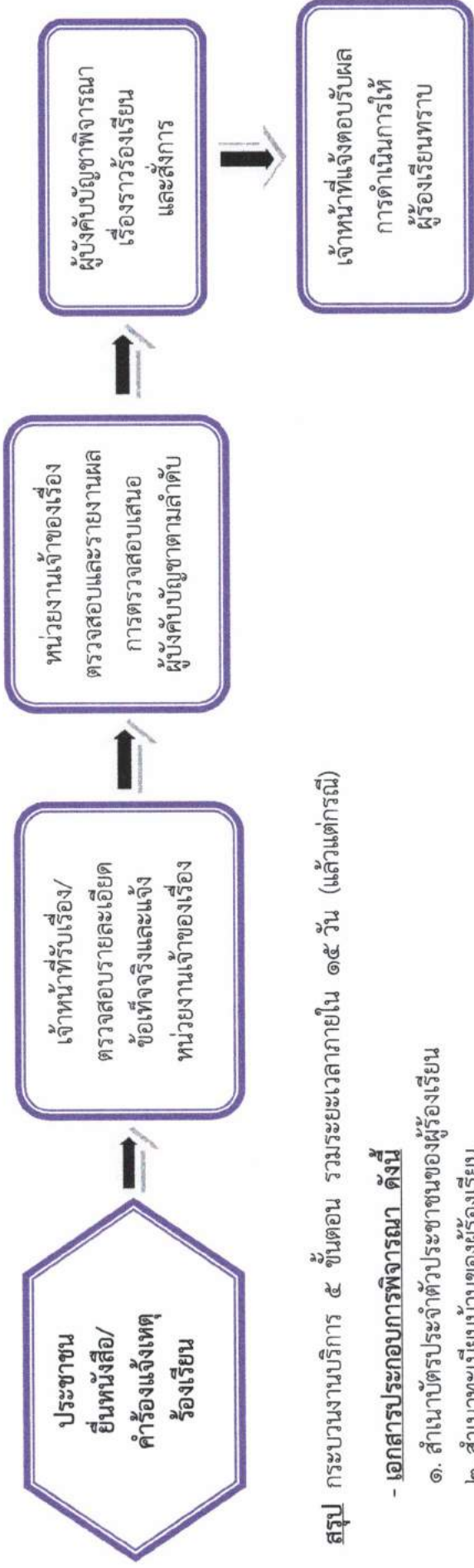
๔

### ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน Web Site:

\* [www.abtsamet.go.th](http://www.abtsamet.go.th)

๑๑. แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์

◇ การรับแจ้งเรื่องเรียน



สรุป กระบวนการบริการ ๕ ขั้นตอน รวมระยะเวลาภายใน ๑๕ วัน (แล้วแต่กรณี)

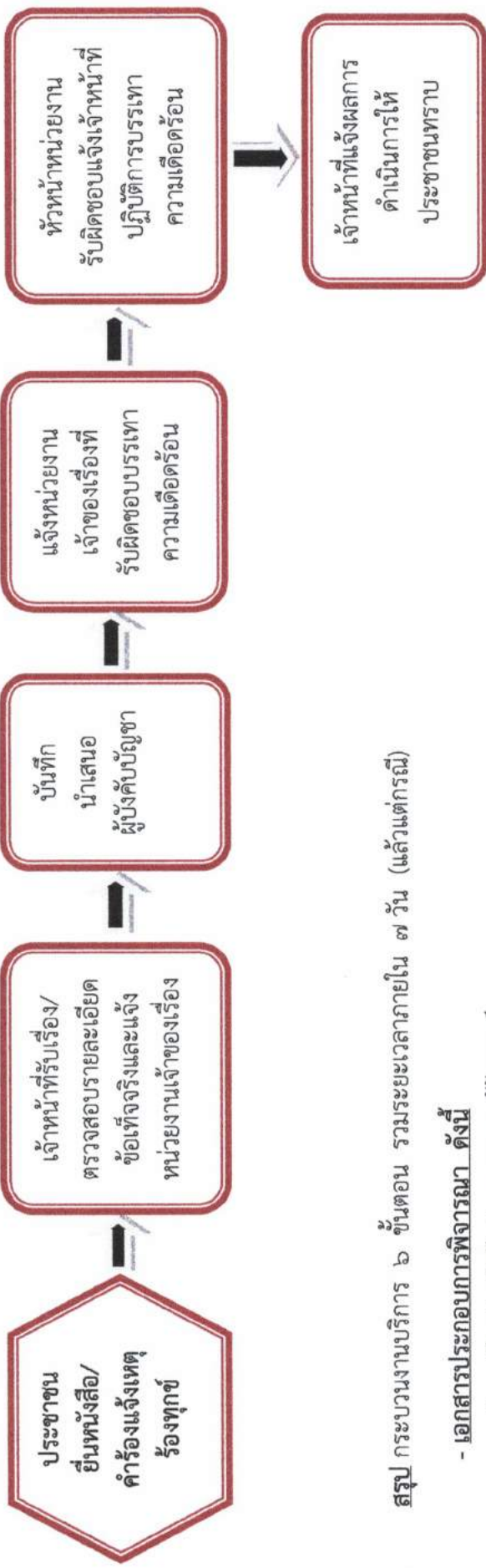
- เอกสารประกอบการพิจารณา ดังนี้

- ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียน
- ๒. สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ร้องเรียน
- ๓. เอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการร้องเรียน

- สถานที่ติดต่อ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด

โทร ๐๔๔-๕๕๘-๘๗๖ โทรสาร ๐๔๔-๕๕๘-๘๖๗

### ◇ การรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์



สรุป กระบวนการบริการ ๖ ขั้นตอน รวมระยะเวลาภายใน ๗ วัน (แล้วแต่กรณี)

- เอกสารประกอบการพิจารณา ดังนี้
  ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องทุกข์
  ๒. สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ร้องทุกข์
  ๓. เอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการร้องทุกข์

- สถานที่ติดต่อ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง  
 โทร ๐๔๔-๕๕๘-๘๗๖ โทรสาร ๐๔๔-๕๕๘-๘๖๗

## ๑๒. ระบบการติดตามและประเมินผล

ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลเสมีจ ได้รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ ได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องรีบส่งเรื่องดังกล่าวไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทันทีเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่กำหนดสำหรับการติดตามและประเมินผล ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและรายงานข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบตามระยะเวลาที่กำหนด

## ๑๓. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำอธิบาย :

\* พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอนซึ่งจะ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จแต่ละปีงบประมาณ โดยการจัดให้มีระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และมีการกำหนดชื่อผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่ชัดเจน อีกทั้งจัดให้มีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจากหน่วยงานอย่างน้อย ๔ ช่องทาง มีการรวบรวมข้อร้องเรียนและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนเสนอหัวหน้าส่วนราชการ และมีการประเมินผลคุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

\*\*\*\*\*

# ภาคผนวก



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด

ที่ ๔๐๔/๒๕๖๐

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

ด้วยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๘ หมู่บ้านในเขตตำบลเสม็ด ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด และขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งดังต่อไปนี้ เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล, พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง
๒. หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือและรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด
๓. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี ผู้ช่วยนายช่างโยธา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง
๔. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี เจ้าพนักงานพัสดุ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง
๕. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองการศึกษาฯ และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี ผู้ช่วยนักวิชาการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

/โดยให้....

โดยให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีจ มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสมีจ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใด ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายนาครินทร์ สาทิพจันทร์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสมีจ





คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเสมี้ง

ที่ ๔๐๕/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเสมี้ง ได้มีคำสั่งที่ ๔๐๕/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๐ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมี้ง เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการในด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้น

เพื่อให้การบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อ สอบถามข้อมูล การดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภารกิจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเรื่องอื่นๆ ที่ประชาชนในท้องถิ่นร้องขอ องค์การบริหารส่วนตำบลเสมี้ง จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- |                                 |  |
|---------------------------------|--|
| ๑. นางสาวชุตินิพนธ์ สาทิพจันทร์ | ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด                   |
| ๒. นางสาวณัฐธิชา สุมาลย์        | ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ           |
| ๓. นางสาวปณิชา พนารินทร์        | ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ |
| ๔. นางสาวมลฤดี พางาม            | ตำแหน่ง นักการภารโรง (ปฏิบัติงานธุรการ)    |

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่องและส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร
๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ
๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโดยทันที

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายนาครินทร์ สาทิพจันทร์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสมี้ง



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเสมีจ

ที่ ๔๐๖/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลเสมีจ มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชน  
ภายในกรอบอำนาจหน้าที่ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
ของรัฐ จึงเป็นหน้าที่ที่จะต้องเข้าไปช่วยเหลือแก้ไข และบรรเทาปัญหาต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของ  
ประชาชน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครอง  
ส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้การบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องสอดคล้องกับพระราช  
กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเพื่ออำนวยความสะดวกแก่  
ประชาชนในการติดต่อ สอบถามข้อมูล และการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเสมีจ  
จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ดังนี้

๑. นางเรืองรอง อรุณวรรณะ	ปลัด อบต.เสมีจ	ประธานคณะกรรมการ
๒. นางสาวชุตินฉนธ์ สาทิพจันทร์	หัวหน้าสำนักปลัด	คณะกรรมการ
๓. นายรวัย สริมงาม	ผู้อำนวยการกองช่าง	คณะกรรมการ
๔. นางจุฬารณณ์ วุฒิมิยา	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองคลัง	คณะกรรมการ
๕. นางวารารณณ์ มั่นศักดิ์	นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ	คณะกรรมการ
๖. นางสาวณัฐธิชา สุมาลย์	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	คณะกรรมการ/เลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมี  
กระบวนการ ช่องทาง ขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ชัดเจน รวมไปถึงความ  
โปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายนาครินทร์ สาทิพจันทร์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสมีจ



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเสมีจ  
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีจ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเสมีจ มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงเป็นหน้าที่ที่จะต้องเข้าไปช่วยเหลือแก้ไข และบรรเทาปัญหาต่างๆ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลเสมีจ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีจ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูล การดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์และเป็นแนวทางในการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์สำหรับเจ้าหน้าที่

เพื่อให้การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีจ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ องค์การบริหารส่วนตำบลเสมีจ จึงประกาศใช้คู่มือฯ ดังกล่าว รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายนาครินทร์ สาทิพจันทร์)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสมีจ



## แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเสมีจ

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี บัตรประจำตัวประชาชน  
เลขที่.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่..... หมู่บ้าน.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....  
โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....  
ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

ดังนั้นข้าพเจ้า จึงมีความประสงค์จะขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อนายองค์การบริหารส่วนตำบลเสมีจ  
เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ดังนี้

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
๔. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นตามที่ข้าพเจ้าได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(.....)

(ลงชื่อ).....พยาน (ถ้ามี)  
(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....