

# คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง

.....

1 .

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิด ความ ผาสุก และ ความ เป็น อยู่ ที่ ดี ข อง ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่ มี ชั้ น ต อ น ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของ ประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่อารมณ์ขัน การเอา รัดเอา เป รียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหา หรือ ไม่ ได้รับ ความ เป็น ธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

อย่างไรก็ตาม ในสภาวะการณ์ปัจจุบันประเทศประสบปัญหาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมการเมือง ฯลฯ ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ความแตกแยกทางความคิด นำไปสู่ปัญหาต่างๆ ตามมามากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาครอบครัว ปัญหายาเสพติด ปัญหาการพนัน ปัญหาหนี้สิน ฯลฯ ส่งผลให้ปริมาณและความสลับซับซ้อนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมีเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง จึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนแนวคิดในการปฏิบัติงาน

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม้างสามารถอำนวยความสะดวก มาตรการ ขจัดปัญหาความเดือดร้อน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

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

## 2 .

1. เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลและการดำเนินการ เกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แก่ประชาชน
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเสม้าง

-2-

## 3.

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเสม้าง ที่ 429 /๒๕๕7 เรื่องการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โดยได้จัดตั้งเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการในด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเสม้าง ได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสม้าง อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเสม้าง

## 4 . ห นั้ า ที่ ข อ ง

“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ มา จาก ช่อง ทาง การ รับ เรื่อง ร้อง เรียน ต่าง ๆ โดยให้สำนักปลัดเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้เจ้าหน้าที่ในส่วนสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

**ผู้รับบริการ** = ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของส่วนราชการ เช่นประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด

**ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์** = ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังองค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การร้องขอข้อมูล

**ช่องทางมารับเรื่อง** = ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์/ ทางเว็บไซต์ และทางไปรษณีย์

**เจ้าหน้าที่** = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

**ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์** = แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น  
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน  
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

#### ◆ การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

##### ✿ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

(๑) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) )  
สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา  
หากเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์  
มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อปร  
ะกอบการพิจารณาด้วย

(๓) ) หนึ่งสื่อที่ส่งถึงหน่วยงาน  
หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของ  
หน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

(๔) ) เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ กล่าว โทษ  
ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี  
ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และ ระเบียบตรา “ลับ”  
ในเอกสารทุกแผ่น

(๕) ) เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ กล่าว โทษ  
แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง  
ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่  
หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอ  
ย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับ  
ตรา “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 / ร้องทุกข์ ว่า  
สามารถดำเนินการได้หรือไม่ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องท  
างโทรศัพท์ ก็ให้ติดต่อประสานงานในที่  
หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้ง ผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

(๕) ) ถ้าเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์  
ไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันที

ให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนลงในระบบสารสนเทศ และสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปให้หน่วยงานทางโทรสารหรือ E-mail ก็ได้

(๖)

ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่า

ทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ

หรืออาจถามเพิ่มเติมว่า

ผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

-4-

### เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

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

(๒)

ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอด่านแจ้งเบาะแสการค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

(๓) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียด ไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

(๔) ผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องขอความช่วยเหลือเมื่อพิจารณาคำร้องแล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

(๕)

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

### คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แต่ละกรณี

(๑) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่นๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๒) กรณี บัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑  
แต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวม  
ในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาได้

(๓) เรือ อ ง ส ำ ค ัญ ม ำ ก  
ควรกำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ

(๔)  
กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ในประเด็นนั้นได้ควรโทรศัพท์  
แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่

หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมา  
อีกครั้งหนึ่ง

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

## 7 .

1. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน  
หรือเสียหาย

อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลเสมีจ ในเรื่องดังต่อไปนี้

1.1 กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

1.2 กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

1.3 ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

1.4 ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

1.5 กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตาม

กฎหมาย

-5-

2. เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ  
มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

3. การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์  
อบต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

## 8.

1. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(1) วัน เดือน ปี

(2) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

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

(4) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

2. คำ ร้อง เรียน / ร้อง ทัก ข ้อ อาจส่งหนังสือโดยตรงที่เจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Web site: [www.abtsamed.go.th](http://www.abtsamed.go.th) ของ อบต.

## 9.

1. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

2. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

## 10.

1. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์

2. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางจดหมาย ที่อยู่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง หมู่ที่ 7 ตำบลเสมิง อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ รหัสไปรษณีย์ 32170

3. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

\* นายก อบต. 044-558876 หรือ 081-8700399

\* ปลัด อบต. 044-558876 หรือ 089-9472307

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

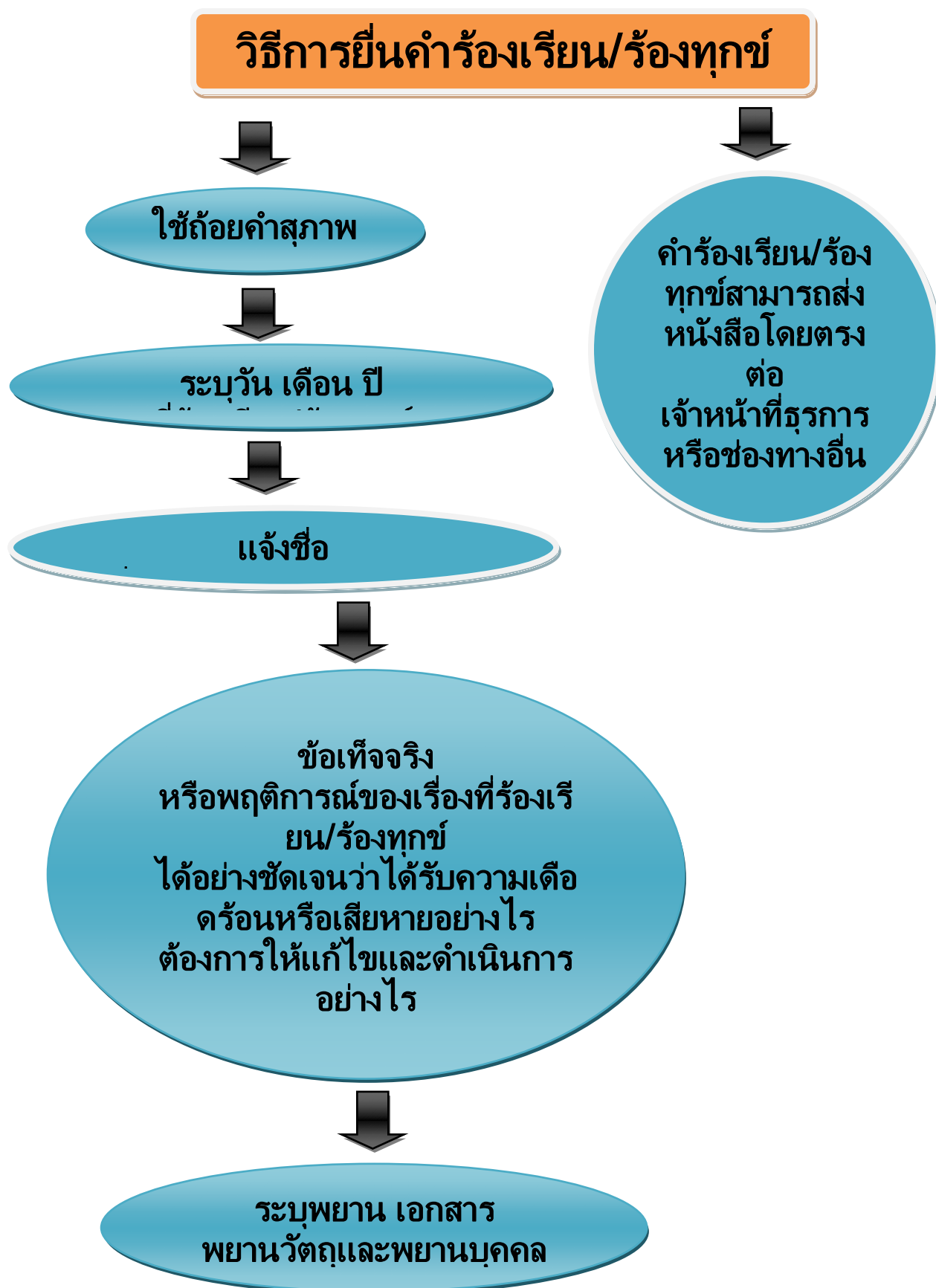
การร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางอินเทอร์เน็ต

◆ เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

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

ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน  
แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

-6-





## ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

1

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง  
สำนักปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด

2

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางจดหมาย  
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด

3

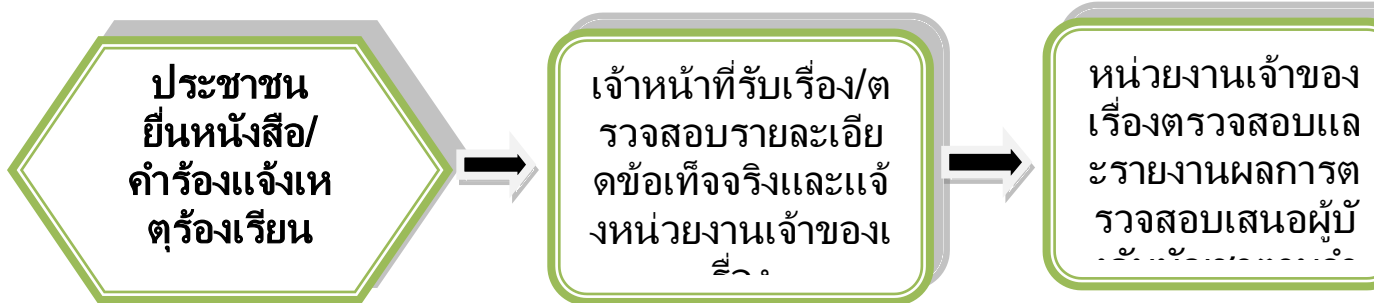
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางหมายเลขโทรศัพท์  
\* นายก อบต. 044-558876 หรือ 081-8700399

4

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

11.

◇ การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน



**สรุป** กระบวนการบริการ 5 ขั้นตอน รวมระยะเวลาภายใน 15 วัน (แล้วแต่กรณี)

- **เอกสารประกอบการพิจารณา ดังนี้**

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียน
2. สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ร้องเรียน
3. เอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการร้องเรียน

- **สถานที่ติดต่อ** สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด  
โทร 044-558-876 โทรสาร 044-558-867

◇ การรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์



**สรุป** กระบวนการบริการ 6 ขั้นตอน รวมระยะเวลาภายใน 7 วัน (แล้วแต่กรณี)

- เอกสารประกอบการพิจารณา ดังนี้

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องทุกข์
2. สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ร้องทุกข์
3. เอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการร้องทุกข์

- **สถานที่ติดต่อ** สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด  
โทร 044-558-876 โทรสาร 044-558-867

1 2 .

ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลเสมีจ ได้รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ ได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องรีบส่งเรื่องดังกล่าวไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทันทีเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่กำหนดสำหรับการติดตามและ ประเมินผล ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและรายงานข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบ ตามระยะเวลาที่กำหนด

1 3 .

**ข้อตัวชี้วัด :** ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
**คำอธิบาย :**

**\***

พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอนซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จแต่ละปีงบประมาณ โดยการจัดให้มีระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และมีการกำหนดชื่อผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่ชัดเจน อีกทั้งจัดให้มีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจากหน่วยงาน อย่างไรก็ตาม อย่งนี้ อย 4 ช่องทาง มีการรวบรวมข้อร้องเรียนและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนเสนอหัวหน้าส่วนราชการ และมีการประเมินผลคุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาล หรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

\*\*\*\*\*













