บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานกฎหมายและคดี สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ **โทร.**๐-๔๔๐๐-๒๒๐๖

ที่ นม ๗๑๒๐๑ /๓๖๕ **วันที่** ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุมัติการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามระเบียบการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ งานกฎหมายและคดี สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ จึงได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ เพื่อเป็นแนวทางให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ลงนามเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบต่อไป

(นางสาวอวัสดา บุดสาเดช)
คนงานทั่วไป

(นางสาวพรรณวรัท ชาญเจริญ)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

(นายสิทธิศักดิ์ ศรีจันทึก)
ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ

(นายสิทธิศักดิ์ ศรีจันทึก)
ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ รักษาราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ

คู่มือสำหรับประชาชน

ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประจำปีงบประมาณ 2567

งานนิติการ สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ

อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

คู่มือสำหรับประชาชน : การร้องเรียน/ร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ
อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโดยตรงที่สำนักงาน และทางอินเตอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาและเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ จึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องเรียน /ร้องทุกข์

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน อบต.ฯ ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงมาที่ศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ ๑๙๙ หมู่ ๑ องค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ ต.ขนงพระ อ.ปากช่อง จ.นครราชสีมา ๓๐๔๕๐ หรือที่เว็ปไซต์ www.khanongpra.go.th

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มิได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ดังนั้นการดำเนินการตามช่องทาง " ร้องเรียน/ร้องทุกข์" ผู้ร้องต้องปฏิบัติตามหรือยอมรับตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ด้วย

การจัดการเรื่องราวรับร้องทุกข์/ร้องเรียนของการจัดการเรื่องราวรับร้องทุกข์/ร้องเรียน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ

๑. สถานที่ติดต่อ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ

๒. ขั้นตอน/กระบวนการที่ต้องดำเนินการและระยะเวลาการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน

๒.๑ เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนจากช่องทางต่างๆ ได้แก่

- ทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร หมายเลข ๐๔๔-๐๐๒๒๐๖
- ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ เลขที่ ๑๙๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลขนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๔๕๐ โดยลงชื่อผู้ร้องที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ
- ผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ www.khanongpra.go.th
- ผ่านทาง Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ

๒.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น และพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วนจะแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในทันทีและรายงานผู้บริหารทราบ

๒.๓ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับหนังสือส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจะลงรับหนังสือ

๒.๔ ส่งคำร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ

๒.๕ ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๒.๖ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเสนอหนังสือต่อผู้บริหารของหน่วยงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการ

๒.๗ ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

๒.๘ เมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการแล้วเสร็จ จะรายงานผลการดำเนินการต่อหัวหน้าหน่วยงาน

๒.๙ หน่วยงานที่รับผิดชอบทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการส่งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑๐ เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบจะเสนอรายงานต่อผู้บริหารเพื่อทราบผลการดำเนินการ

๒.๑๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ

วิธีการยื่น การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๒.ระบุ วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.แจ้งชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ชัดเจน

๔.ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล

ตรวจสอบข้อเท็จจริงพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

รายงานผลการร้องเรียนถึงผู้ร้องเรียน

ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.คำร้องเรียนสามารถส่งที่ สนง.อบต.ขนงพระ

๒.คำร้องเรียนสามารถส่งที่ www.khanongpra.go.th

๓.ทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๐๐๒๒๐๖

ขั้นตอนการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ยื่นคำร้องและจ้งเหตุร้องทุกข์

รับเรื่องเสนอ/ตรวจสอบกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

จนท.ปฏิบัติการบรรเทาความเดือดร้อน

แจ้งผลการดำเนินการผู้ร้องทุกข์

ภาคผนวก

องค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ

แบบฟอร์มคำร้องเรียน / ร้องทุกข์

(มาด้วยตนเอง)

องค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ

อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๔๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ

ข้าพเจ้า .....อายุ.....ปี อาชีพ .....

❒ บัตรประชาชน ❒ บัตรอื่นๆ เลขที่ .....อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ชื่อหมู่บ้าน.....ถนน.....ตรอก/ซอย.....

ตำบล .....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

เบอร์โทรศัพท์.....ส่งเอกสารไปที่.....

ข้าพเจ้าขอยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยความสัตย์จริงต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ และหากข้าพเจ้าให้ข้อร้องเรียนด้วยความเท็จจริง ให้ท่านดำเนินคดีกับข้าพเจ้าตามกฎหมายฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน (รายละเอียดเกี่ยวกับการกระทำที่เป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียน/ร้องทุกข์)

.....

.....

.....

.....

❒ <u>ข้าพเจ้าขอให้ปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตัวของข้าพเจ้า เพื่อความปลอดภัยจากการร้องเรียนในครั้งนี้</u>

ลงชื่อ ..... ผู้ร้องเรียน

(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

-เพื่อโปรดพิจารณา

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

-เพื่อโปรดพิจารณา

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- เพื่อโปรดพิจารณา

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

แบบรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์ ,เพจ Facebook)

องค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ

อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๔๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ

ด้วยงานกฎหมายและคดี ได้แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง ☐ โทรศัพท์ ☐ เพจ Facebook

จาก นาย/นาง/น.ส.....เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบลขนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

โทรศัพท์..... ส่งเอกสารไปที่.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ความเห็นเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

-เพื่อโปรดพิจารณา

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

-เพื่อโปรดพิจารณา

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

-เพื่อโปรดพิจารณา

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ความเห็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

-เพื่อโปรดพิจารณา

.....

ลงชื่อ.....

( )

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

ลงชื่อ.....

( )