



คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง
เรื่องทั่วไป
ด้านงานคุ้มครองสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
ด้านการบริหารงานทรัพยากรบุคคล
ด้านยุติธรรมชุมชน

องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ

www.samnaktakhro.go.th

โทร. ๐-๔๔๓๐-๐๑๓๖-๗

โทรสาร ๐-๔๔๓๐-๐๑๓๖-๗

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๑
วัตถุประสงค์	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๑
ขอบเขตการให้บริการ	๒
๑. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๒
๒. กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป	๒
๓. กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับด้านการบริหารงานทรัพยากรบุคคล	๓
๔. กรณีข้อร้องเรียนงานคุ้มครองสิทธิในหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๕
๕. กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์งานยุติธรรมชุมชน	๘
ช่องทางการเข้าถึงบริการ	๑๐
สถานที่ตั้ง	๑๐
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑๐
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๑๑
คำจำกัดความ	๑๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๒
ผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๑๓
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	๑๕
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)	๑๖
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๗
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๘
ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	๑๙
ภาคผนวก	
ประกาศ เรื่อง ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒๑
คำสั่ง เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	๒๒
คำสั่ง เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๒๖

คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา

บทที่ ๑
บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ประกอบกับคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ได้แจ้งว่าสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่าง เป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ

ตามประกาศขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ลงวันที่ ๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๘ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่ได้รับความเดือดร้อน ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้ไม่หวังดี อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

ขอบเขตการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ

(๑) กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ จากผู้ขอรับบริการ
- ๑.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานการมาขอรับบริการ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อไป
- ๑.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น
 - กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ได้ให้ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่า ยุติ
 - กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน จะเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน
 - กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ โทร. ๐-๔๔๓๐-๐๑๓๖-๗

(๒) กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

- ๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ จากผู้ขอรับบริการ
 - ๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานการมาขอรับบริการ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อไป
 - ๒.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปกษาด้านกฎหมาย , การขออนุมัติ/อนุญาต , ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การบริหารงานทรัพยากรบุคคล เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์งานคุ้มครองสิทธิในหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์งานยุติธรรมชุมชน
 - ๒.๔ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการ เพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
 - ๒.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่า ยุติ
- กรณีขออนุมัติ/ขออนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน
 - กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการ

รับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/ขออนุญาต , ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ โทร. ๐-๔๔๓๐-๐๑๓๖-๗

(๓) กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการบริหารงานทรัพยากรบุคคล

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใส และไม่เหมาะสมในการปฏิบัติการ ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่น หรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียน มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ

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

เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้มาใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพและมี
 - (๑) วัน เดือน ปี
 - (๒) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
 - (๓) ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องที่จะร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างชัดเจน ว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่
 - (๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ อาจส่งหนังสือถึงองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ที่อยู่ ๙๙ หมู่ที่ ๑๔ ตำบล
สำนักตะคร้อ อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๑๐ โทรศัพท์ ๐-๔๔๓๐-๐๑๓๖-๗
โทรสาร ๐-๔๔๓๐-๐๑๓๖-๗ หรือผ่านช่องทางอีเมล Email : admin@samnaktakhro.go.th ,
Facebook : อบต.สำนักตะคร้อ อ.เทพารักษ์ จ.นครราชสีมา

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง
จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตร
สนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแส ไม่เพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

เงื่อนไขในการส่งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ อีเมล จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูล
เพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่
ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้อง
กรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลสำนักตะคร้อ มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้บริหาร หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการ
บันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำ
การ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

(๒) ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ สรุป
ข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ หรือผู้ที่
ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗
วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผล
ประกอบด้วย

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ได้รับข้อร้องเรียนให้
เจ้าหน้าที่นั้น ส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุป
ข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

(๓) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการภายใน
๗ วันทำการ นับจากตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียนจากผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ในกรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เห็นสมควร
แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึง การ
ตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ
นับตั้งแต่วันที่มอบหมายเจ้าหน้าที่หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ หรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ฯ ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้
ให้ขอขยายระยะเวลาด่วนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่ง
การ พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๔) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๓) วรรคหนึ่งแล้วเสร็จ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

(๖) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ มีขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้บริหาร และหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สรุปข้อเท็จจริงและเสนอให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ตามที่เห็นสมควร โดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

ในกรณีเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ได้รับข้อร้องเรียน ให้นำความในข้อ ๖ (๒) วรรคสอง มาบังคับใช้โดยอนุโลม

(๒) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน เพื่อจัดบริการรับแจ้งเบาะแสการทุจริตและปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ จะได้แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ดำเนินการตาม (๑) แล้วเสร็จ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

(๔) กรณีข้อร้องเรียนงานคุ้มครองสิทธิในหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่เข้ารับบริการ การขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชยตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

- กรณีผู้มารับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล มาตรา ๔๑
มาตรา ๔๑ ให้คณะกรรมการกันเงินจำนวนไม่เกินร้อยละหนึ่งของเงินที่จะจ่ายให้หน่วยบริการไว้เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้มารับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ โดยหาผู้กระทำผิดมิได้หรือหาผู้กระทำผิดได้ แต่ยังไม่ได้รับค่าเสียหายภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด

- กรณีผู้ให้บริการ ได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุขตาม มาตรา ๑๘(๔)
มาตรา ๑๘ คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้
- (๑) กำหนดมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุขของหน่วยบริการ และเครือข่ายหน่วยบริการและกำหนดมาตรการในการดำเนินงานเกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพแห่งชาติให้มีประสิทธิภาพ
 - (๒) ให้คำแนะนำต่อรัฐมนตรีในการแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ ออกกฎกระทรวงและประกาศ เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้
 - (๓) กำหนดประเภทและขอบเขตในการให้บริการสาธารณสุขที่จำเป็นต่อสุขภาพและการดำรงชีวิต และอัตราค่าบริการสาธารณสุขตามมาตรา ๕
 - (๔) กำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินงานและการบริหารจัดการกองทุน

คณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๘(๔) แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ ออกข้อบังคับเรียกว่า “ข้อบังคับคณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชยกรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๐ , ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๑

“เงินช่วยเหลือ” หมายถึง เงินกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จ่ายเป็นเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชยให้แก่ผู้ให้บริการ หรือทายาท ในกรณีที่ผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข

“บริการสาธารณสุข” (ตามมาตรา ๓ แห่ง พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕) หมายความว่า บริการด้านการแพทย์หรือสาธารณสุข ซึ่งให้โดยตรงแก่บุคคล เพื่อสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การตรวจวินิจฉัย การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพและการดำรงชีวิต

และรวมถึงการให้การสนับสนุนและส่งเสริมการจัดบริการสาธารณสุขแก่หน่วยบริการในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติด้วย

ลำดับขั้นในการพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชย

๑. เข้าตามเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่
๒. จัดเป็นความเสียหายประเภทใด
๓. มีความรุนแรงเพียงใด
๔. ควรจ่ายเงินช่วยเหลือเป็นจำนวนเท่าใด

เข้าตามเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่

๑. เป็นผู้ให้บริการของหน่วยบริการ ในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
๒. เป็นความเสียหายที่เกิดจากการให้บริการสาธารณสุข หรือสนับสนุนและส่งเสริมการจัดบริการสาธารณสุข
๓. เป็นการให้บริการกับผู้ที่มีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพ
๔. ยื่นคำร้องภายใน ๑ ปี นับแต่วันที่ทราบความเสียหาย

“บริการสาธารณสุข” หมายความว่า บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ซึ่งให้โดยตรงแก่บุคคล เพื่อการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การตรวจวินิจฉัยโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพ ที่จำเป็นต่อสุขภาพและการดำรงชีวิต ทั้งนี้ ให้รวมถึงการบริการการแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือกตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะ

“สถานบริการ” หมายความว่า สถานบริการสาธารณสุขของรัฐ ของเอกชน และของสภาวิชาชีพไทย หน่วยบริการการประกอบโรคศิลปะสาขาต่างๆ และสถานบริการสาธารณสุขอื่นที่คณะกรรมการกำหนดเพิ่มเติม

“หน่วยบริการ” หมายความว่า สถานบริการที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้ตามพระราชบัญญัตินี้

“เครือข่ายหน่วยบริการ” หมายความว่า หน่วยบริการที่รวมตัวกันและขึ้นทะเบียนเป็นเครือข่ายหน่วยบริการตามพระราชบัญญัตินี้

“ค่าบริการ” หมายความว่า เงินที่ผู้รับบริการจ่ายให้แก่หน่วยบริการในการรับบริการสาธารณสุขแต่ละครั้ง

“ค่าใช้จ่ายเพื่อบริการสาธารณสุข” หมายความว่า ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการสาธารณสุขของหน่วยบริการ ได้แก่

- (๑) ค่าสร้างเสริมสุขภาพ และป้องกันโรค
- (๒) ค่าตรวจวินิจฉัยโรค
- (๓) ค่าตรวจและรับฝากครรภ์
- (๔) ค่าบำบัดและบริการทางการแพทย์
- (๕) ค่ายา ค่าเวชภัณฑ์ ค่าอวัยวะเทียม และค่าอุปกรณ์ทางการแพทย์
- (๖) ค่าทำคลอด
- (๗) ค่ากินอยู่ในหน่วยบริการ
- (๘) ค่าบริบาลทารกแรกเกิด
- (๙) ค่ารพพยาบาลหรือค่าพาหนะรับส่งผู้ป่วย
- (๑๐) ค่าพาหนะรับส่งผู้ทุพพลภาพ
- (๑๑) ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกาย และจิตใจ
- (๑๒) ค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นเพื่อการบริหารสาธารณสุขตามที่คณะกรรมการกำหนด

เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้
บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพและมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องที่จะร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างชัดเจน ว่าได้รับความ
เดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทาง
แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ อาจส่งหนังสือถึงองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ที่อยู่ ๙๙ หมู่ที่ ๑๔ ตำบล
สำนักตะคร้อ อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๑๐ โทรศัพท์ ๐-๔๔๓๐-๐๑๓๖-๗
โทรสาร ๐-๔๔๓๐-๐๑๓๖-๗ หรือผ่านช่องทางอีเมล Email : admin@samnaktakhro.go.th ,
Facebook : อบต.สำนักตะคร้อ อ.เทพารักษ์ จ.นครราชสีมา

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง
จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตร
สนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแส ไม่เพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ทราบ เพื่อความสะดวกใน
การประสานงาน

(๕) กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์งานยุติธรรมชุมชน

ยุติธรรมชุมชนมีกรอบภารกิจจำนวน ๕ ด้าน ดังนี้

๑. การป้องกันและควบคุมอาชญากรรมในชุมชน (Crime Control & Prevention) ด้วยการ
ยับยั้งหรือชะลอสถานการณ์ให้เกิดความขัดแย้ง ข้อพิพาท หรือการกระทำผิดทางอาญาโดยการเฝ้าระวังป้องกัน
การให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน เช่น ระเบียบ กฎหมายที่ประชาชนควรรู้ เป็นต้น

๒. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของ
ผู้ด้อยโอกาส (เด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ) แล้วส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป และติดตามผล
การดำเนินงานและแจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบเป็นระยะ

๓. การไกล่เกลี่ยประณอมข้อพิพาท (Conflict Management) ตามหลักยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ หรือหลักสันติวัฒนธรรม

๔. การเยียวยาเสริมพลัง แก่เหยื่ออาชญากรรมและความรู้สึกของชุมชน (Community & Empowerment) ด้วยการให้ความเข้าใจ กำลังใจช่วยเหลือสนับสนุน ให้เหยื่ออาชญากรรมและชุมชนนั้น มีความรู้สึกที่ดีและใช้ชีวิตเป็นปกติต่อไป รวมทั้งการให้ความรู้หรือคำแนะนำในการยื่นขอรับความช่วยเหลือจาก ทางราชการที่เกี่ยวข้อง

๕. การรับผู้พ้นโทษหรือผู้ถูกคุมประพฤติกลับสู่ชุมชน (Reintegration) เพื่อให้บุคคลนั้น สามารถดำรงชีวิตอยู่ในชุมชน สังคมได้เป็นปกติและไม่หวนกลับไปกระทำผิดซ้ำอีกต่อไป

การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้ บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพและมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องที่จะร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างชัดเจน ว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ อาจส่งหนังสือถึงองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ที่อยู่ ๙๙ หมู่ที่ ๑๔ ตำบลสำนักตะคร้อ อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๑๐ โทรศัพท์ ๐-๔๔๓๐-๐๑๓๖-๗ โทรสาร ๐-๔๔๓๐-๐๑๓๖-๗ หรือผ่านช่องทางอีเมล Email : admin@samnaktakhro.go.th, Facebook : อบต.สำนักตะคร้อ อ.เทพารักษ์ จ.นครราชสีมา

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแส ไม่เพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จัดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

ช่องทางการเข้าถึงบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ

- (๑) ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยยื่นด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา
- (๒) ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๔๓๐-๐๑๓๖-๗ แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ
- (๓) ส่งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านทางตู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ติดตั้งอยู่หน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ
- (๔) ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางไปรษณีย์ ได้ที่
 - ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ เลขที่ ๙๙ หมู่ที่ ๑๔ ตำบลสำนักตะคร้อ อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๑๐
- (๕) ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ www.Samnaktakhro.go.th
- (๖) ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางอีเมล ส่งได้ที่ admin@samnaktakhro.go.th
- (๗) ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง Facebook : อบต.สำนักตะคร้อ อ.เทพารักษ์ จ.

นครราชสีมา

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ เลขที่ ๙๙ หมู่ที่ ๑๔ ตำบลสำนักตะคร้อ อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๑๐ โทรศัพท์ ๐-๔๔๓๐-๐๑๓๖-๗

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คาบปรึกษา รับ เรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป - ผู้รับบริการ ประกอบด้วย - หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล * หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน ** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ - บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ - ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย - ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ - ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลสำนักตะคร้อ
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อกับตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)
เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น - ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
คำร้องเรียน	หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ
มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหตามอำนาจหน้าที่

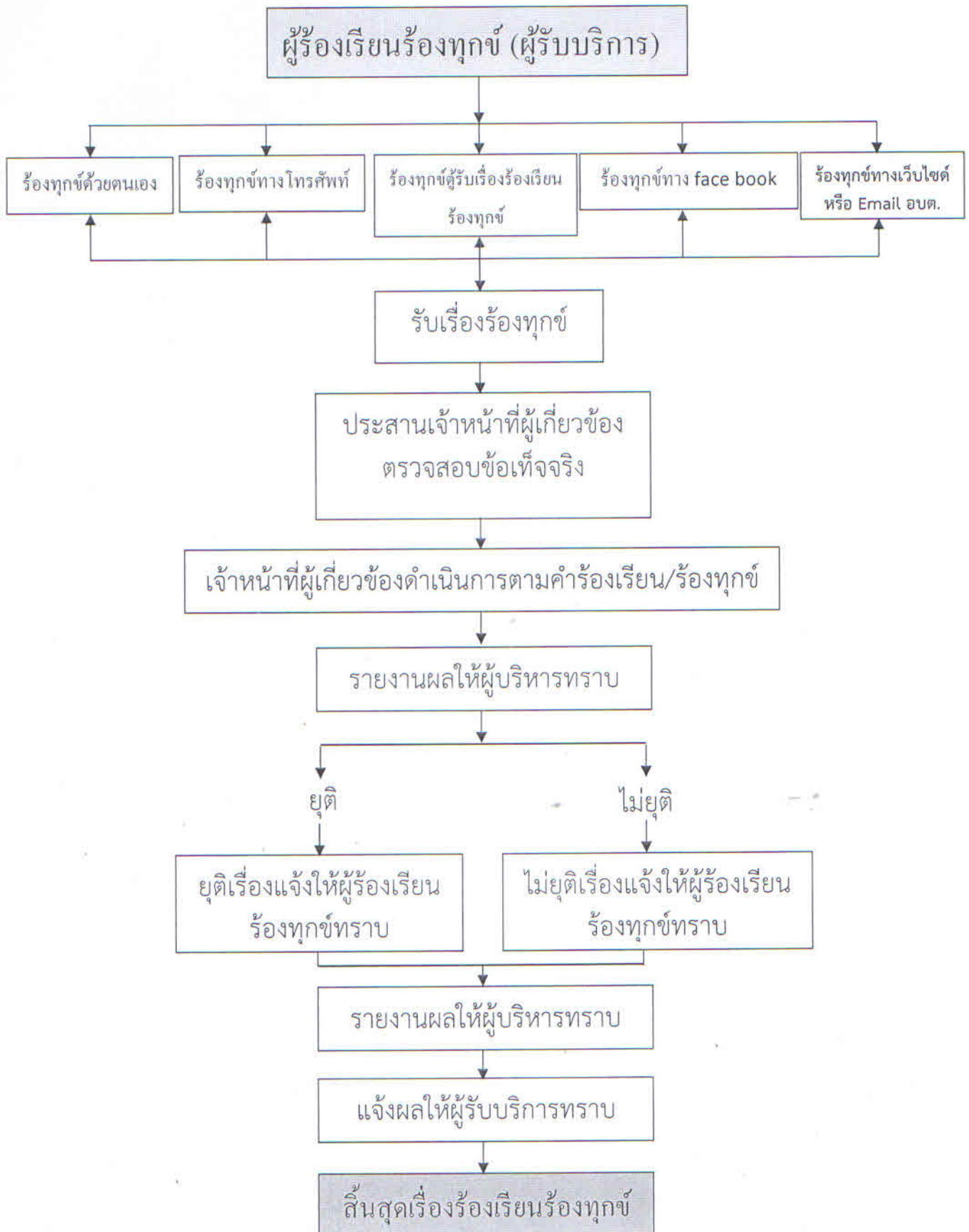
การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้
ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ทราบ เพื่อความ
สะดวกในการประสานงานการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ
ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ
โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



ภาคผนวก

“ ตัวอย่าง ”

คำร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่/ 25.....

แบบคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 25.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ

ข้าพเจ้า อายุ.....ปี

อาชีพ..... อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่ ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอยื่นคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

หลักฐานที่ยื่นประกอบมีดังนี้

- () 1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ชุด
() 2. สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน ชุด
() 3. หลักฐานอื่นๆ (ระบุ)..... จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

“ ตัวอย่าง ”

คำร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่/ 25.....

แบบคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

เขียนที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 25.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ

ข้าพเจ้า อายุ.....ปี
อาชีพ..... อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่ ตำบล.....
อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
มีความประสงค์ขอยื่นคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ พิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เวลา.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ
หมู่ที่ ๔๔ หมู่ที่ ๑๔ ตำบลสำนักตะคร้อ
อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๑๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ
โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น
องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับ
เรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การบริหารส่วนตำบล
สำนักตะคร้อ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ และได้มอบหมายให้.....
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ และได้จัดส่งเรื่องให้
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่
กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายศรายุทธ พุขุนทด)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ

สำนักงานปลัด

โทรศัพท์ ๐ - ๔๔๓๐ - ๐๑๓๖ , ๐ - ๔๔๓๐ - ๐๑๓๗

E-mail : admin@samnaktakhro.go.th

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน 2)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ
หมู่ที่ ๙๙ หมู่ที่ ๑๔ ตำบลสำนักตะคร้อ
อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๑๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏ ตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายศรายุทธ พุชนทด)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ

สำนักงานปลัด

โทรศัพท์ ๐ - ๔๔๓๐ - ๐๑๓๖ , ๐ - ๔๔๓๐ - ๐๑๓๗

E-mail : admin@samnaktakhro.go.th



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ
เรื่อง ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ จึงได้จัดตั้งศูนย์ให้บริหารรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ไม่ได้ได้รับความเป็นธรรมจากผู้ไม่หวังดี โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ดังนี้

(๑) ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยยื่นด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา

(๒) ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๔๓๐-๐๑๓๖-๗ แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ

(๓) ส่งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านทางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ติดตั้งอยู่หน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ

(๔) ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางไปรษณีย์ ได้ที่

- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ เลขที่ ๙๙ หมู่ที่ ๑๔ ตำบลสำนักตะคร้อ อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๑๐

(๕) ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ www.Samnaktakhro.go.th

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางอีเมล ส่งได้ที่ admin@samnaktakhro.go.th

(๗) ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง Facebook : อบต.สำนักตะคร้อ อ.เทพารักษ์ จ.

นครราชสีมา

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายศรายุทธ พุขุนทด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ

ที่ ๓๒๓/ ๒๕๖๐

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องทั่วไป) และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องทั่วไป)

.....

เพื่อให้การบริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๑๖ หมู่บ้านในเขตตำบลสำนักตะคร้อ ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้อง มาโดยตลอด ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ จึงได้แต่งตั้ง "ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์" ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ และขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร,สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล,พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรองประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร,สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล,พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง เป็นผู้ช่วยเหลือปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในการดำเนินการ ทุกข้อที่ปลัดมอบหมาย

๓. หัวหน้าสำนักงานปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานปลัด และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/ช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดฯ

๓. ผู้อำนวยการกองโยธา เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองโยธา และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีธุรการกองโยธา เป็นเจ้าหน้าที่และช่วยเหลือ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองโยธา

๔. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี ผู้รับผิดชอบงานธุรการของกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่และช่วยเหลือ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

๕. หัวหน้ากองการศึกษาฯ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองการศึกษาฯ และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ ผู้รับผิดชอบงานธุรการของกองการศึกษาฯ เป็นเจ้าหน้าที่และช่วยเหลือ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษาฯ

โดยให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายละเอียดที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสารหลักฐานใดๆ 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. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องทั่วไป)

ดังนี้

๑. นางอมรรัตน์ สิงห์ชัย ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
๒. จำเริญมิตร สถิตชนม์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชำนาญงาน
๓. นางสาวละไม กินขุนทด ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
๔. นางสาวพัชรินทร์ ขาวขุนทด ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
๕. นางสาวนวพร บุตรปรีชา ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
๖. นางสาววิภาวี แกมขุนทด ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ
๗. นางสาวอรสา พันชนะ ตำแหน่ง คนงานทั่วไป

โดนมินหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำร้องในกระบวนการงานต่างๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโดยทันที

คณะกรรมการติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องทั่วไป) ประกอบด้วย

- | | | |
|------------------------------|------------------------------|----------------|
| ๑. นางสาวสิริภัทร สวัสดิ์นที | ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | ประธานคณะทำงาน |
| ๒. นางวารินทร์ พุขุนทด | รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | คณะทำงาน |
| ๓. นางสาวนิภา คงขุนทด | หัวหน้าสำนักปลัด | คณะทำงาน |
| ๔. นางสาวภา ยอดเมืองเจริญ | ผู้อำนวยการกองคลัง | คณะทำงาน |
| ๕. นายภาวิน เติตขุนทด | นายช่างโยธา | คณะทำงาน |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามประเมินผลต่อนายกองคการบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(ลงชื่อ)



(นายศรายุทธ พุขุนทด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ

ที่ ๓๒๘/ ๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
(เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องทั่วไป) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ

.....

ตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เพื่อให้การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องทั่วไป) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องทั่วไป) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ประกอบด้วย

- | | |
|--|-----------------------|
| ๑. นายองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ | เป็นประธานกรรมการ |
| ๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ | เป็นกรรมการ |
| ๓. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ | เป็นกรรมการ |
| ๔. หัวหน้าสำนักงานปลัด | เป็นกรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองคลัง | เป็นกรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการกองโยธา | เป็นกรรมการ |
| ๗. หัวหน้ากองการศึกษาฯ | เป็นกรรมการ |
| ๘. นักทรัพยากรบุคคล | เป็นกรรมการ/เลขานุการ |

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือการคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องทั่วไป) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(ลงชื่อ)



(นายศรายุทธ พุชนทด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ