

คู่มือการปฏิบัติงาน  
เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน



องค์การบริหารส่วนตำบลแสงพันธ์  
อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

## วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปที่สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็วในการรับทราบปัญหา โดยทุก ๆ เรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา สามารถนำไปดำเนินการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลจึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

## หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในเรื่องดังต่อไปนี้
  - ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
  - ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
  - ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
  - ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
  - ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่

เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานอบต.ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวน ได้

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ธุรการ

### เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
๓. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่อยู่หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

### ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

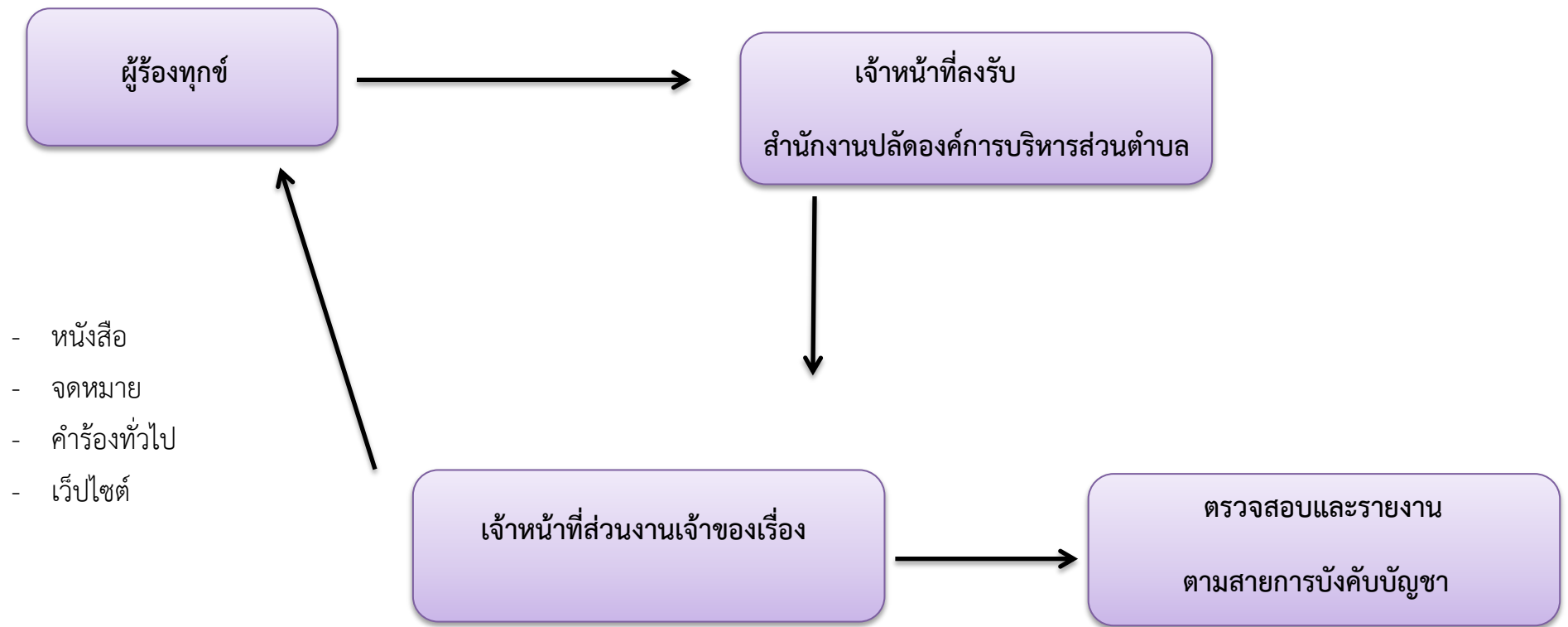
๔. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ อบต.แสงลงพันธ์
๕. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ถึง อบต.แสงลงพันธ์ หมู่ ๔ อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์
๖. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์
  - นายก อบต.แสงลงพันธ์ ๐ ๔๔๕ ๕๘๖๗๔ หรือ ๐ ๙๘๗ ๔๖๕๒๔๙
  - ปลัด อบต.แสงลงพันธ์ ๐ ๔๔๕ ๕๘๖๗๔ หรือ ๐ ๘๙๘ ๔๔๘๑๕๖

### แจ้งมายัง ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ตามที่มีผู้ร้องเรียน แจ้งไปยังช่องทาง ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ข้างต้นว่า “ร้องทุกข์ไปทำไม ร้องไปก็ไม่ได้เรื่อง” นั้น ผู้ดูแลช่องทางนี้ขอเรียนว่า ท่านได้อ่านเงื่อนไขในการร้องทุกข์ / ร้องเรียน และปฏิบัติตามในการให้ข้อมูลครบถ้วนแล้วหรือยัง เช่น เบอร์โทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ เมื่อท่านไม่แจ้งข้อมูลให้ครบถ้วน และเมื่อตรวจสอบเรื่องหรือดำเนินการให้ตามความประสงค์ของท่านผู้ร้องเรียนแล้ว ผู้ดูแลช่องทางนี้ก็ไม่สามารถจะแจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนให้ท่านทราบได้

ดังนั้นการดำเนินการตามช่องทาง “ร้องทุกข์/ร้องเรียน” ผู้ร้องต้องปฏิบัติตามหรือยอมรับตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ด้วย

## แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์



- หนังสือ
- จดหมาย
- คำร้องทั่วไป
- เว็บไซต์

แจ้งผู้ร้องทุกข์ทราบความคืบหน้า

การดำเนินการ ภายใน ๔ วัน

