

# คู่มือ

การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/  
ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๗



องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง  
อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง  
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๗

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ โดยสำนักงาน ป.ป.ช. เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน และดัชนีวัดความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นการสร้างเครื่องมือการประเมินที่ผนวกหลักการประเมินเชิงภาพลักษณ์ (Perception) และหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Base) ไว้ด้วยกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๗ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๗ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าว รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายนิเวช ดงหงษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

## คำนำ

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลสามเมืองเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ตุลาคม ๒๕๖๖

## สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	<b>๑</b>
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๒
ขอบเขต	๒
๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๒
๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๒-๓
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๓
<b>บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวกับการร้องเรียน</b>	<b>๔</b>
คำจำกัดความ	๔-๕
ช่องทางการร้องเรียน	๕
หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน	๕-๖
แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน	๖-๘
<b>บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</b>	<b>๙</b>
<b>บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	<b>๑๐</b>
<b><u>ภาคผนวก</u></b>	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)	
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง	

# คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับหนังสือสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอสีดา ที่ นม ๐๐๓๓.๓๓/๑๒๑๒ ลงวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๘ เรื่อง การดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ได้แจ้งว่าสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ โดยสำนักงาน ป.ป.ช. เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน และดัชนีวัดความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นการสร้างเครื่องมือการประเมินที่ผนวกหลักการประเมินเชิงภาพลักษณ์ (Perception) และหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Base) ไว้ด้วยกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสีดา และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๔. ขอบเขต

#### ๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจาก

ศูนย์บริการ

๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการ รอกการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง โทรศัพท์ ๐-๔๔๓๔-๖๒๑๒ เว็บไซต์

[www.sammuangsidea.go.th](http://www.sammuangsidea.go.th)

#### ๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง โทรศัพท์ ๐-๔๔๓๔-๖๒๑๒ เว็บไซต์ [www.sammuangsidea.go.th](http://www.sammuangsidea.go.th)

#### ๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง เลขที่ ๓๖ หมู่ที่ ๔ ตำบลสามเมือง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๔๓๐

#### ๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริหารข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

#### ๗. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐
๒. ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยเงินอุดหนุนราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๖๒
๓. ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๖
๔. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๖๙/๑
๕. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑

## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

#### ๑. ความหมายและคำจำกัดความ

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้น ผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อยย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิติเตียนจากประชาชนมาก นอกจากนี้เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ\*/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

\* **หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\*\* **เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลสามเมือง

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คาชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อกับตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง คาชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน เป็นต้น



**คำร้องเรียน** หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมี นัยสำคัญที่เชื่อถือได้

**การดำเนินการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียน ต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

**การจัดการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียน ที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณา ความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลด ปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความ ชัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

## ๒. ช่องทางการร้องเรียน

๑. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา
๒. เว็บไซต์ [www.sammuangside.go.th](http://www.sammuangside.go.th)
๓. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔. ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง เลขที่ ๓๖ หมู่ที่ ๔ ตำบลสามเมือง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๔๓๐
๕. โทรศัพท์/โทรสาร. ๐-๔๔๓๔-๖๒๑๒

## ๓. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของ กระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมี สาระสำคัญคือ

### ๓.๑ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วน ตำบลละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการ นอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็น สาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับกรนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

### ๓.๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นตัววาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้้องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

### ๔. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

(๑) ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

### ๔.๑ โครงสร้างของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประกอบด้วย ๒ งาน

(๑) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสกระทำผิดกฎหมาย

(๒) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

### ๔.๒ องค์ประกอบของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

(๑) นายองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง เป็นประธาน

(๒) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและหัวหน้าส่วนต่างๆ เป็นกรรมการ

(๓) บุคลากรเป็นเลขานุการ

### ๔.๓ ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

#### (๑) การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๑) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริง

พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้อง

แนบใบมอบอำนาจด้วย

(๒) เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาสั่งการโดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) นายกององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง วินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล ให้พิจารณามอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหากหากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

#### ๔.๔ วิธีดำเนินการ

##### (๑) การพิจารณารับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๑) นายกององค์การบริหารส่วนตำบล อาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) นายกององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง อาจส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ ให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง ทำหน้าที่ตาม (๑.๑) ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์

(๑.๓) แนวทางที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้แก่

(๑.๓.๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

(๑.๓.๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วน

เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน

- (๑.๓.๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณี  
แวดล้อมชัดเจน
- (๑.๓.๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือ  
คำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- (๑.๓.๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติ  
เด็ดขาดแล้ว
- (๑.๓.๖) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธี  
ปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

**(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล)**

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลยพินิจ

(๒.๕) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้นำดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

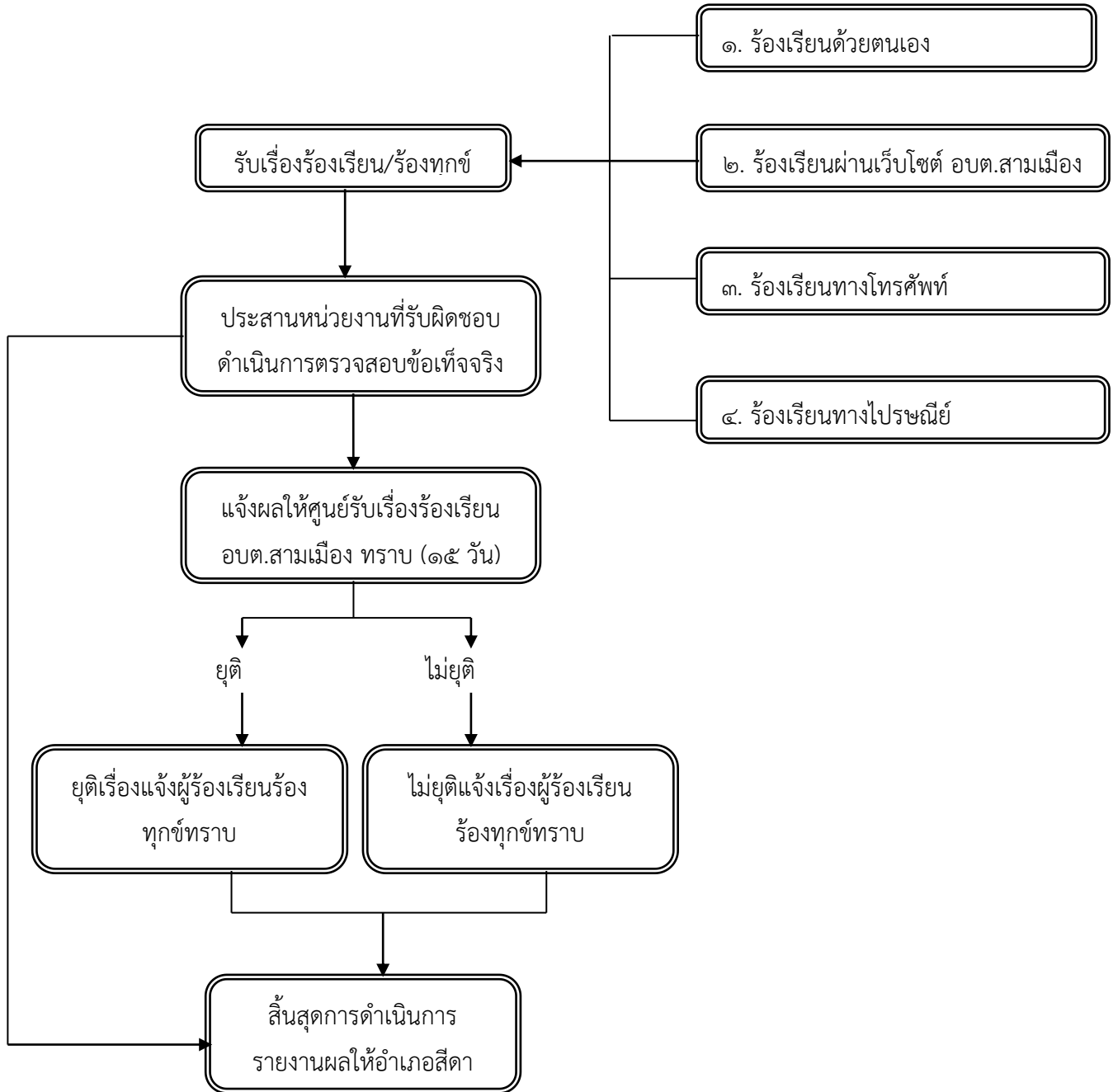
**๔.๕ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน**

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้งๆ ละไม่เกิน ๓ วัน )

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๗ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



**บทที่ ๔**  
**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.sammuangsidea.go.th">www.sammuangsidea.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐-๔๔๓๔-๖๒๑๒)	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....  
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร.....เลขที่.....ออกโดย.....  
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ  
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง  
และทางอาญหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑.....จำนวน.....ฉบับ
- ๒.....จำนวน.....ฉบับ
- ๓.....จำนวน.....ฉบับ
- ๔.....จำนวน.....ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน



แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....  
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ  
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า  
ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....จนท.ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่ นม ๙๔๙๐๑/.....

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง  
หมู่ที่ ๔ ตำบลสามเมือง อำเภอสีดา  
จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๔๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง โดย  
ทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์  
( ) อื่นๆ .....  
ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....  
.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตาม  
ทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การ  
บริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง และได้มอบหมายให้  
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง และได้จัดส่งเรื่องให้  
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง  
ดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีก  
ทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย  
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ  
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

สำนักงานปลัด อบต.

โทร./โทรสาร. ๔-๔๔๓๔-๖๒๑๒

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่ นม ๙๔๙๐๑/.....

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง  
หมู่ที่ ๔ ตำบลสามเมือง อำเภอสีดา  
จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๔๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ที่ นม ๙๔๙๐๑/.....ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....  
๒.....  
๓.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมา  
พร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

สำนักงานปลัด อบต.

โทร./โทรสาร. ๔-๔๔๓๔-๖๒๑๒

## การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

The screenshot shows the homepage of the Sammuang Sida website. The main content area features a list of news items under the heading "ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-gp)". The list includes the following items:

วันที่	ชื่อเรื่อง
30 ก.ย. 2565	จ้างจัดจ้างโครงการลือแร่ศาลาประชาคมพร้อมระบบระบายน้ำบ้านโพนเมือง หมู่ ๖ โดยวิธีเฉพาะ
28 ก.ย. 2565	จ้างจ้างเหมาบริการ ก่อขุดถนนเข้าเส้นชัยวัดบุญญ์ติยประโคนราษฎร์ประจำปี พ.ศ.256๖ โ
19 ก.ย. 2565	จ้างจัดจ้างโครงการปรับปรุงต่อเติมอาคารอเนกประสงค์บ้านโพนสมบุรณ์ หมู่ ๖ โดยวิธีเฉพาะ
16 ก.ย. 2565	จ้างจัดซื้อซ่อมครุภัณฑ์ เครื่องพ่นหมอกควัน จำนวน ๒ เครื่อง โดยวิธีเฉพาะเจาะจง
13 ก.ย. 2565	ซื้อจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก (กวนคลัง) โดยวิธีเฉพาะเจาะจง
13 ก.ย. 2565	ซื้อจัดซื้อวัสดุคอมพิวเตอร์ (กวนคลัง) โดยวิธีเฉพาะเจาะจง
6 ก.ย. 2565	จ้างจ้างเหมาขุดลอกคูน้ำ จำนวน ๒ คัน จำนวน ๓ วัน (โครงการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพ
	ตำบล พนักงานจ้างและพนักงานชุมชนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยวิธีเฉพาะเจาะจง

The screenshot shows the contact form page on the Sammuang Sida website. The page title is "รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน". The main heading is "ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ". Below the heading, there is a form with the following fields:

- กรณารายได้ครบตามที่กรอกหมาย \* ระบุ
- รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน (text area)
- รายละเอียด (text area)
- ชื่อผู้ติดต่อ \*
- โทรศัพท์
- Email
- บันทึกข้อมูล (button)

### ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

1. เข้าเว็บไซต์ <http://www.sammuangsida.go.th>
2. เลือกเมนูเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
3. กรอกข้อมูลชื่อ-สกุล และข้อมูลอื่นๆ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จนครบ
4. กรอกช่องโทรศัพท์
5. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์/ร้องเรียน
6. กดปุ่มบันทึกข้อมูล

**หมายเหตุ** \* กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วน



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ที่ /๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ โดยสำนักงาน ป.ป.ช. เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน และดัชนีวัดความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นการสร้างเครื่องมือการประเมินที่ผนวกหลักการประเมินเชิงภาพลักษณ์ (Perception) และหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Base) ไว้ด้วยกัน

เพื่อให้การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

- |  |                     |
|--|---------------------|
| ๑. นายองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง        | ประธานกรรมการ       |
| ๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง       | กรรมการ             |
| ๓. ผู้อำนวยการกองคลัง                      | กรรมการ             |
| ๔. ผู้อำนวยการกองช่าง                      | กรรมการ             |
| ๕. หัวหน้าสำนักงานปลัด                     | กรรมการ             |
| ๖. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม   | กรรมการ             |
| ๗. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม | กรรมการ             |
| ๘. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม            | กรรมการ             |
| ๙. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน                | กรรมการและเลขานุการ |

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง เพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(ลงชื่อ)

(นายนิเวศ ดงหงษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ที่ /๒๕๖๖

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)  
และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ที่ /๒๕๖๖ ลงวันที่ ตุลาคม ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง เพื่อให้บริหารสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๘ หมู่บ้านในเขตตำบลสามเมือง ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง และขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่ง ดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องราวยื่น/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล, พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีผู้ช่วยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

๓. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีผู้อำนวยการกองช่าง และนายช่างโยธา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

/๔. หัวหน้า...

**๔. หัวหน้าสำนักงานปลัด** เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานปลัด และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัด

**๕. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม** เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนักวิชาการส่งเสริมสุขภาพ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนสาธารณสุขฯ

**๖. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม** เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนักวิชาการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนการศึกษาฯ

**๗. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม** เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของส่วนสวัสดิการสังคม และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนักวิชาการเกษตร เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนสวัสดิการสังคม

โดยให้ **ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง** มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

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

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ 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 (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน  
จัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้**

- |                              |  |
|------------------------------|--|
| ๑. นายจันทรวุฒิ ม่วงนอก      | ตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง             |
| ๒. นางสาวเฉลา กมลเพชร        | ตำแหน่งผู้อำนวยการกองคลัง                            |
| ๓. นายจักรพงษ์ ช่างปลูก      | ตำแหน่งหัวหน้าสำนักปลัด                              |
| ๔. นางสาวธารญา ธรโรจนอุดม    | ตำแหน่งผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม                  |
| ๕. นางสาวศิริรัตน์ โฆษณสันติ | ตำแหน่งผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ                       |
| ๖. นายสุรินทร์ ยะปะเต        | ตำแหน่งนายช่างโยธา รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองช่าง |
| ๗. นางอภิญา ขอมั่นกลาง       | ตำแหน่งนักวิชาการตรวจสอบภายใน                        |
| ๘. นางสาวพิมพ์จี แวะสันเทียะ | ตำแหน่งนักวิชาการเกษตร                               |
| ๙. นางสุภาวดี แสนภูมิ        | ตำแหน่งนักพัฒนาชุมชน                                 |
| ๑๐. นางกาญจนา ถัดนอก         | ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี                        |
| ๑๑. นางดวงนภา รอดวินิจ       | ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน                      |
| ๑๒. นางกัลยกร มีสูงเนิน      | ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล                              |
| ๑๓. นางสาวจิรารัตน์ เกตุพงษ์ | ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา                               |
| ๑๔. นางสาวดลภา โยธะการี      | ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ                             |
| ๑๕. นางสาวชลลัดดา ทัดไทย     | ตำแหน่งเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้                      |
| ๑๖. จำสับเอกกิตติ สีม่วง     | ตำแหน่งเจ้าพนักงานป้องกันฯ                           |
| ๑๗. นายประยุทธ์ พระเรียง     | ตำแหน่งช่างโยธา                                      |
| ๑๘. นางสาวรัตนภรณ์ แก้วดอนรี | ตำแหน่งผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน               |
| ๑๙. นายสุวัฒน์ วรรณปะกา      | ตำแหน่งผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน                          |
| ๒๐. นางขวัญเรือน เขียนนอก    | ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี             |
| ๒๑. นางสาววิไลพร คิดเห็น     | ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้               |
| ๒๒. นายอัครปรีชา หาญชนะ      | ตำแหน่งคนงานทั่วไป                                   |
| ๒๓. นายอาทิตย์ เอี่ยมขุนทด   | ตำแหน่งภารโรง  |

**โดยมีหน้าที่ ดังนี้**

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการงานต่างๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโดยทันที



คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

๑. นายจันทรวุฒิ ม่วงนอก	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง	ประธานคณะทำงาน
๒. นางสาวเฉลา กมลเพชร	ผู้อำนวยการกองคลัง	คณะทำงาน
๓. นายสุรินทร์ ยะปะตัง	นายช่างโยธาชำนาญงาน รักษาราชการแทน	
	ผู้อำนวยการกองช่าง	คณะทำงาน
๔. นางสาวศิริรัตน์ โฆษณสันติ	ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ	คณะทำงาน
๕. นางสาวธารญา ธรโรจนอุดม	ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	คณะทำงาน
๖. นายจักรพงษ์ ช่างปลุก	หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน	
	ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ	คณะทำงาน
๗. นายจักรพงษ์ ช่างปลุก	หัวหน้าสำนักงานปลัด	เลขานุการ
๘. นางดวงนภา รอดวินิจ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(ลงชื่อ)

(นายนิเวช ดงหงษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง  
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๗

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ โดยสำนักงาน ป.ป.ช. เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน และดัชนีวัดความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นการสร้างเครื่องมือการประเมินที่ผนวกหลักการประเมินเชิงภาพลักษณ์ (Perception) และหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Base) ไว้ด้วยกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๗ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๗ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าว รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายนิเวช ดงหงษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ที่ นม ๙๔๙๐๑/

วันที่

ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง เชิญประชุมคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้มีคำสั่ง ที่ /๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ลงวันที่ ตุลาคม ๒๕๖๖ เพื่อจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๗ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง จึงขอเชิญท่านเข้าร่วมประชุมเพื่อจัดทำคู่มือดังกล่าว ในวันพุธที่ ตุลาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๐๐ น. ณ หอประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

จึงเรียนมาเพื่อทราบและเข้าร่วมประชุมโดยพร้อมเพรียงกัน

(นายจันทรวุฒิ ม่วงนอก)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

(นายนิเวช ดงหงษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

### รับทราบ

๑. นางสาวฉลภา กมลเพชร.....
๒. นายสุรินทร์ ยะปะเต.....
๓. นายจักรพงษ์ ช่างปลูก.....
๔. นางสาวศิริรัตน์ โฆษณสันติ.....
๕. นางสาวธารณา ธรโรจนอุดม.....
๖. นางดวงนภา รอดวินิจ.....

**ระเบียบวาระการประชุม**  
**คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**  
**(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๗**

วันที่            ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖  
ณ หอประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง  
\*\*\*\*\*

เริ่มประชุมเวลา	๑๓.๐๐ น.
ระเบียบวาระที่ ๑	เรื่องประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ
ประธาน	๑.๑..... ๑.๒.....
ที่ประชุม	-รับทราบ
ระเบียบวาระที่ ๒	เรื่องรับรองรายงานการประชุมครั้งที่แล้ว
	-ไม่มี
ระเบียบวาระที่ ๓	เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา
ประธาน	๓.๑ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๗ ๓.๒.....
ที่ประชุม	-เห็นชอบ.....เสียง      -ไม่เห็นชอบ.....เสียง
ระเบียบวาระที่ ๔	เรื่องอื่นๆ
ประธาน	๔.๑..... ๔.๒.....
ที่ประชุม	รับทราบ
เลิกประชุมเวลา	น.

บัญชีรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม  
คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๗

วันที่ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ณ หอประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

\*\*\*\*\*

ผู้มาประชุม

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
๑	นายนิเวช ดงหงษ์	นายก อบต.สามเมือง	
๒	นายจันทวุฒิ ม่วงนอก	ปลัด อบต.สามเมือง	
๓	นางสาวฉลา กมลเพชร	ผู้อำนวยการกองคลัง	
๔	นายสุรินทร์ ยะปะเต	นายช่างโยธา รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองช่าง	
๕	นายจักรพงษ์ ช่างปลุก	หัวหน้าสำนักงานปลัด	
๖	นางสาวศิริรัตน์ โฆษณสันติ	ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ	
๗	นายจักรพงษ์ ช่างปลุก	หัวหน้าสำนักงานปลัด รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ	
๘	นางสาวธารญา ธรโรจนอุดม	ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	
๙	นางดวงนภา รอดวินิจ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	

**บันทึกรายงานการประชุม**  
**คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**  
**(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๗**  
**วันที่ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖**

**ณ หอประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง**

\*\*\*\*\*

**ผู้มาประชุม**

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
๑	นายนิเวช ดงหงษ์	นายก อบต.สามเมือง	นิเวช ดงหงษ์
๒	นายจันทวุฒิ ม่วงนอก	ปลัด อบต.สามเมือง	จันทวุฒิ ม่วงนอก
๓	นางสาวฉลา กมลเพชร	ผู้อำนวยการกองคลัง	ฉลา กมลเพชร
๔	นายสุรินทร์ ยะปะเต	นายช่างโยธา รักษาการแทน ผู้อำนวยการกองช่าง	สุรินทร์ ยะปะเต
๕	นายจักรพงษ์ ช่างปลุก	หัวหน้าสำนักงานปลัด	จักรพงษ์ ช่างปลุก
๖	นางสาวศิริรัตน์ โฆษณสันติ	ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ	ศิริรัตน์ โฆษณสันติ
๗	นายจักรพงษ์ ช่างปลุก	หัวหน้าสำนักงานปลัด รักษาการแทน ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ	จักรพงษ์ ช่างปลุก
๘	นางสาวธารญา ธรโรจนอุดม	ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	ธารญา ธรโรจนอุดม
๙	นางดวงนภา รอดวินิจ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	ดวงนภา รอดวินิจ

เริ่มประชุมเวลา ๑๓.๐๐ น.

**ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ**

ประธาน ๑.๑ ขอแจ้งคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ที่ /๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๗ ซึ่งประกอบไปด้วย

- |  |               |
|--|---------------|
| ๑. นายองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง      | ประธานกรรมการ |
| ๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง     | กรรมการ       |
| ๓. ผู้อำนวยการกองคลัง                    | กรรมการ       |
| ๔. ผู้อำนวยการกองช่าง                    | กรรมการ       |
| ๕. หัวหน้าสำนักงานปลัด                   | กรรมการ       |
| ๖. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | กรรมการ       |

/๗. หัวหน้าส่วน...

	๗. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	กรรมการ
	๘. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	กรรมการ
	๙. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	กรรมการและเลขานุการ
ที่ประชุม	ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๗ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ	
ระเบียบวาระที่ ๒	เรื่องรับรองรายงานการประชุมครั้งที่แล้ว	
	-ไม่มี	
ระเบียบวาระที่ ๓	เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา	
ประธาน	๓.๑ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๗	
	ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	

โดยสำนักงาน ป.ป.ช. เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน และดัชนีวัดความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นการสร้างเครื่องมือการประเมินที่ผนวกหลักการประเมินเชิงภาพลักษณ์ (Perception) และหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Base) ไว้ด้วยกัน

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลสามเมืองเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ

ทั้งนี้ อบต.สามเมือง ได้ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๗ ขอให้คณะกรรมการทำการพิจารณาจัดทำคู่มือดังกล่าวร่วมกัน

นางสาวเฉลา กมลเพชร -ขอให้คณะกรรมการทุกท่านได้ตรวจสอบร่างคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ (ผอ.กองคลัง รักษาราชการแทน ปลัด อบต.) ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๗ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน

ประธาน -ทุกท่านคงได้รับทราบรายละเอียดในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การ บริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๗ แล้ว ขอมติในที่ประชุม โปรดยกมือครับ

ที่ประชุม -มีมติเห็นชอบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่อง ร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๗ ด้วยมติเป็นเอกฉันท์

ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องอื่นๆ  
-ไม่มี

เลิกประชุมเวลา ๑๔.๔๐ น.

ลงชื่อ.....ผู้จัดบันทึกการประชุม

(นางดวงนภา รอดวินิจ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

/ลงชื่อ...



ลงชื่อ.....ผู้ตรวจรายงานการประชุม  
(นายจักรพงษ์ ช่างปลูก)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ.....ผู้ตรวจรายงานการประชุม  
(นายจันทรวุฒิ ม่วงนอก)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ลงชื่อ.....ผู้รับรองรายงานการประชุม  
(นายนิเวศ ดงหงษ์)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ที่ นม ๙๔๙๐๑/

วันที่ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอเสนอคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๗

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๗ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางดวงนภา รอดวินิจ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นายจักรพงษ์ ช่างปลูก)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

(นายจันทรวุฒิ ม่วงนอก)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

(นายนิเวศ ดงหงษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ที่ นม ๙๔๙๐๑/

วันที่

ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอแจ้งคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการกองคลัง/หัวหน้าส่วนราชการทุกท่าน

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๗ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ จึงขอเสนอคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๗ เพื่อให้บุคลากรได้นำไปเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นายจันทรวุฒิ ม่วงนอก)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

### รับทราบ

๑. สำนักงานปลัด.....
๒. กองคลัง.....
๓. กองช่าง.....
๔. กองการศึกษา.....
๕. กองสาธารณสุข.....
๖. กองสวัสดิการสังคม.....



ที่ นม ๙๔๙๐๑/ว

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง  
อำเภอเสีดา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๔๓๐

ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์คู่มือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๗

เรียน กำนันตำบลสามเมือง/ผู้ใหญ่บ้าน ทุกท่าน

สิ่งที่ส่งมาด้วย คู่มือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๗ จำนวน ๑ เล่ม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๗ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความพึงพอใจและเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรได้นำไปเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง จึงขอเสนอคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๗ พร้อมขอให้ท่านช่วยประชาสัมพันธ์คู่มือดังกล่าว เพื่อประชาชนทราบต่อไป รายละเอียดตามรายการสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

ขอแสดงความนับถือ

(นายนิเวช ดงหงษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

สำนักงานปลัด อบต.สามเมือง

โทร./โทรสาร ๐-๔๔๓๔-๖๒๑๒

**“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”**

รับทราบ

๑. กำหนดตำบลสามเมือง.....๒. ผญบ.ม.๑.....๓. ผญบ.ม.๒.....  
๔. ผญบ.ม.๓.....๕. ผญบ.ม.๔.....๖. ผญบ.ม.๖.....  
๗. ผญบ.ม.๙.....๘. ผญบ.ม.๑๐.....



ที่ นม ๙๔๙๐๑/ว

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๔๓๐

ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์คู่มือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๗

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย คู่มือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๗

จำนวน ๑ เล่ม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๗ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรได้นำไปเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง จึงขอเสนอคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๗ พร้อมขอให้ท่านช่วยประชาสัมพันธ์คู่มือดังกล่าว เพื่อประชาชนทราบต่อไป รายละเอียดตามรายการสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

ขอแสดงความนับถือ

(นายนิเวช ดงหงษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

สำนักงานปลัด อบต.สามเมือง

โทร./โทรสาร ๐-๔๔๓๔-๖๒๑๒

**“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”**



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด อบต.สามเมือง

ที่ นม ๙๔๙๐๑/

ลงวันที่ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๒

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๑ โดยใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ นั้น

ในการนี้ ขอรายงานการร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ซึ่งปรากฏว่ามีประชาชนมายื่นเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๓ ราย และได้รับความช่วยเหลือจากองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองเป็นที่เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ ดังนี้

๑. นายพิพัฒน์ การงาน ผู้ใหญ่บ้านโนนกกอก หมู่ที่ ๕  
ร้องทุกข์เรื่องประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากเหตุवादภัย
๒. นายจุฑามาศ ทุนฤทธิสระ ผู้ใหญ่บ้านโนนสมบุรณ์ หมู่ ๖  
ร้องทุกข์เรื่องประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากเหตุवादภัย
๓. นางสมพาน รุ่งเรืองศรี ผู้ใหญ่บ้านตะกุดขอนแก่น หมู่ที่ ๙  
ร้องทุกข์เรื่องประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากเหตุवादภัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางดวงนภา รอดวินิจ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นายจักรพงษ์ ช่างปลูก)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

(นางสาวเจลา กมลเพชร)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

(นายนิเวช ดงหงษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง