

(ฉบับปรับปรุง)



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 สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ .	๑
วัตถุประสงค์	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๒
ขอบเขตการให้บริการ	๒
๑. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๒
๒. กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป	๒
๓. กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการบริหารงานทรัพยากรบุคคล	๓
๔. กรณีข้อร้องเรียนงานคุ้มครองสิทธิในหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๖
๕. กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์งานยุติธรรมชุมชน	๙
ช่องทางการเข้าถึงบริการ	๑๐
สถานที่ตั้ง	๑๐
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑๐
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๑๑
คำจำกัดความ	๑๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๒
ผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๑๓
ภาคผนวก ๑	
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)	
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	
ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	
ภาคผนวก ๒	
ประกาศ เรื่อง ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
คำสั่ง เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ฉบับแก้ไข)	
คำสั่ง เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (ฉบับปรับปรุง)	

คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ อำเภเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา

บทที่ ๑

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 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 จะเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป 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 ปริชาด้านกฎหมาย , 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 เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

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

(๓) กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับด้านการบริหารงานทรัพยากรบุคคล

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 ต้องการแก้ไข หรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

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

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส ไม่เพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

เงื่อนไขในการส่งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ อีเมล จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้บริหาร หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

(๒) ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ สรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ได้รับข้อร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่นั้น ส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุปข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

(๓) นายกองค้การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ หรือผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการภายใน ๗ วันทำการ นับจากตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ในกรณีที่นายกองค้การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ หรือผู้ได้รับมอบหมาย เห็นสมควร แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มอบหมายเจ้าหน้าที่หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ หรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ฯ ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่อนายกองค้การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

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

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

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

(๖) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ มีขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้บริหาร และหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สรุปข้อเท็จจริงและเสนอให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร โดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

ในกรณีเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ได้รับข้อร้องเรียน ให้นำความในข้อ ๖ (๒) วรรคสอง มาบังคับใช้โดยอนุโลม

(๒) นายกองค้การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน 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 การขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชยตาม

พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ 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) กำหนดประเภทและขอบเขตในการให้บริการสาธารณสุขที่จำเป็นต่อสุขภาพและการดำรงชีวิตและอัตราค่าบริการสาธารณสุขตามมาตรา 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 การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพและการดำรงชีวิตและรวมถึงการให้การสนับสนุนและส่งเสริมการจัดบริการสาธารณสุขแก่หน่วยบริการในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติด้วย

ลำดับชั้นในการพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชย

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 และของสมาคมวิชาชีพ 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) ค่าบริหารการรณรงค์

- (๙) ค่ารถพยาบาลหรือค่าพาหนะรับส่งผู้ป่วย
- (๑๐) ค่าพาหนะรับส่งผู้ทุพพลภาพ
- (๑๑) ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกาย และจิตใจ
- (๑๒) ค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นเพื่อการบริการสาธารณสุขตามที่คณะกรรมการกำหนด

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
โทรสาร ๐-๔๔๓๐-๐๑๓๖ หรือผ่านช่องทางอีเมล Email : admin@samnaktakhro.go.th ,
Facebook : Obt Samnak 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) ด้วยการยับยั้งหรือชะลอสถานการณ์ให้เกิดความขัดแย้ง ข้อพิพาท หรือการกระทำผิดทางอาญาโดยการเฝ้าระวังป้องกันการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน เช่น ระเบียบ กฎหมายที่ประชาชนควรรู้ เป็นต้น

๒. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของผู้ด้อยโอกาส (เด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ) แล้วส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป และติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบเป็นระยะ

๓. การไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท (Conflict Management) ตามหลักยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ หรือหลักสันติวัฒนธรรม

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

๕. การรับผู้พ้นโทษหรือผู้ถูกคุมประพฤติกลับสู่ชุมชน (Reintegration) เพื่อให้บุคคลนั้น สามารถดำรงชีวิตอยู่ในชุมชน สังคมได้เป็นปกติและไม่หวนกลับไปกระทำผิดซ้ำอีกต่อไป

การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ 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 โทรสาร ๐-๔๔๓๐-๐๑๓๖ หรือผ่านช่องทางอีเมล Email : admin@samnaktakhro.go.th, Facebook : Obt Samnak 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/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

ช่องทางการเข้าถึงบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ

- (๑) ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยยื่นด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา
- (๒) ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๔๓๐-๐๑๓๖ 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 : Obt Samnak อบต.สำนักตะคร้อ อ.เทพารักษ์ จ.นครราชสีมา

สถานที่ตั้ง

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

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คาบรักษา รับ เรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

- ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- 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 ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)
- เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ข้อร้องเรียน** หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น
- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

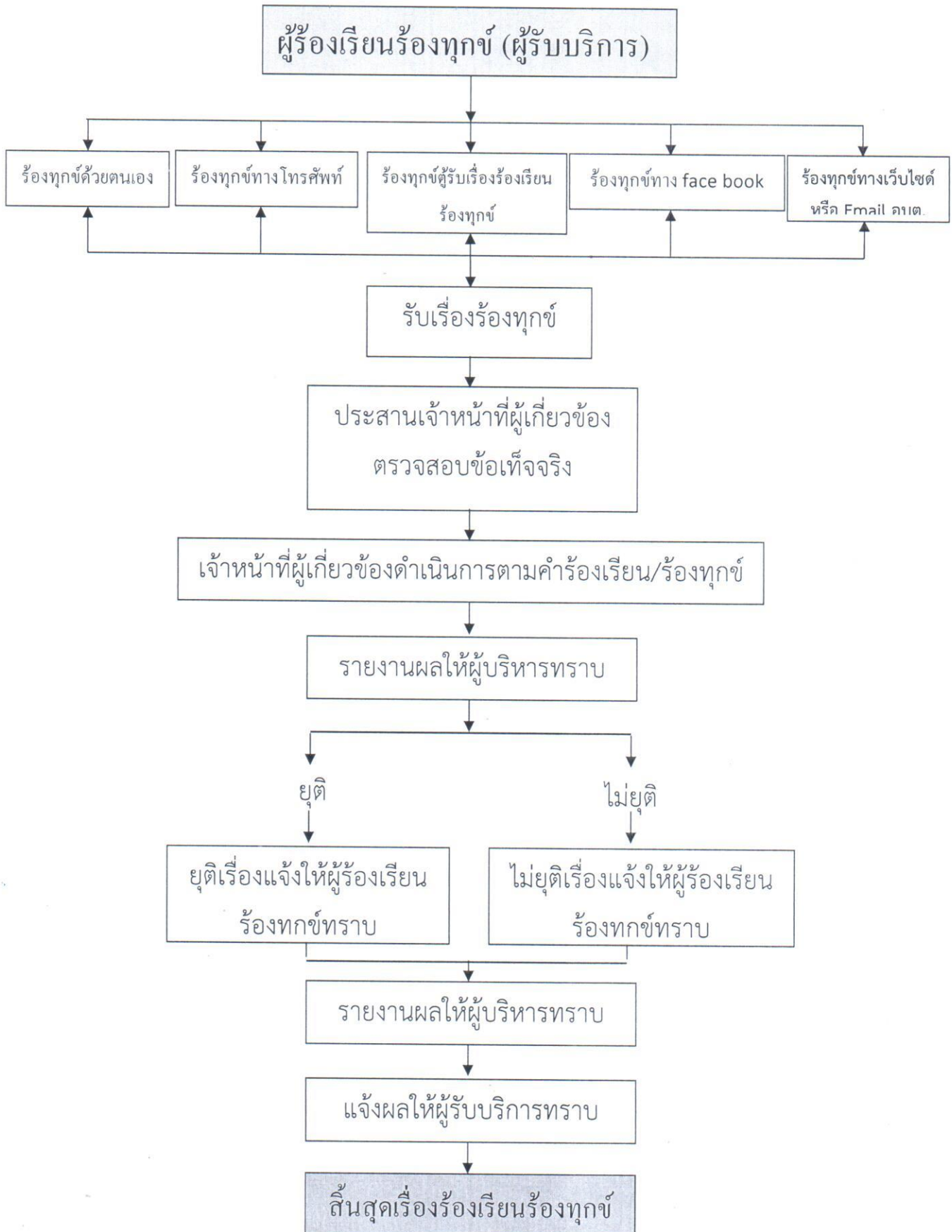
การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงานการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



ภาคผนวก ๑

“ ตัวอย่าง ”

คำร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่/ 25.....

แบบคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 25.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ

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

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 ๙๙ 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 ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่..... ลงวันที่..... และองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ และได้มอบหมายให้..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ และได้จัดส่งเรื่องให้..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายชาญชัย ศรีวิพัฒน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ

สำนักปลัด

โทรศัพท์ ๐ - ๔๔๓๐ - ๐๑๓๖

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

(นายชาญชัย ศรีวิพัฒน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ

สำนักปลัด

โทรศัพท์ ๐ - ๔๔๓๐ - ๐๑๓๖

E-mail : admin@samnaktakhro.go.th



ขั้นตอนที่ ๒

The screenshot shows the website of Samnakthro, an organization in Samut Prakan province. The header includes the organization's name in Thai and English, and its website URL. Below the header is a banner image of a building. A navigation bar contains links to various sections. The main content area features a registration form titled 'ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ' (Your information will be kept confidential). The form includes fields for a username, a password (with a strength indicator), a confirmation password, a phone number, a school name, and an email address. A 'บันทึกข้อมูล' (Save information) button is at the bottom of the form.

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ <https://www.samnaktakhro.go.th>
๒. เลือกเมนูหลัก
๓. เมนูด้านขวามือ เลือกเมนูร้องเรียน ร้องทุกข์
๔. กรอกข้อมูลผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ เบอร์โทรศัพท์
๕. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์
๖. กดปุ่มบันทึกข้อมูล

หมายเหตุ : หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

ภาคผนวก ๒



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ
เรื่อง ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ จึงได้จัดตั้งศูนย์ให้บริหารรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ แก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้ไม่หวังดี โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ดังนี้

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

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายชาญชัย ศรีวิพัฒน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ฉบับแก้ไข)

เพื่อให้การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ จึงได้จัดตั้งศูนย์ให้บริหารรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ แก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้ไม่หวังดี โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ร้องเรียน / ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา
๒. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๔๓๐-๐๑๓๖ แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ
๓. ส่งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทางตู้รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ ซึ่งติดตั้งอยู่หน้าทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ
๔. ทางไปรษณีย์ ส่งเรื่องได้ที่
 - ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ เลขที่ ๙๙ หมู่ที่ ๑๔ ตำบลสำนักตะคร้อ อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๑๐
๕. ทางอีเมลล์ ส่งได้ที่ www.samnaktakhro.go.th

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายชาญชัย ศรีวิพัฒน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ

ที่ 182 / 2565

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ฉบับปรับปรุง)

ตามประกาศ องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ ลงวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ไว้แล้วนั้น

ดังนั้น เพื่อให้การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สร้างความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริตและใช้วิธีบริหารบุคคลตามระบบ องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ จึงได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้บริหารรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ	เป็น	ผู้อำนวยการศูนย์ฯ
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ	เป็น	รองผู้อำนวยการศูนย์ฯ
พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง	เป็น	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

ดังนี้

1. นายวัลลภ ภูมิโคกรักษ์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. นางสาวละไม กินขุนทด ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ
3. นางสาวอรสา พันชนะ ตำแหน่ง คนงานทั่วไป รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ งานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าว ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังและละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้อง มิให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมจากการร้องเรียน / ร้องทุกข์ดังกล่าว ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและผู้ร้องมีความเชื่อมั่นในการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และให้รายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ ภายใน 3 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2565

(นายชาญชัย ศรีวิพัฒน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักตะคร้อ