



# คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง

อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

## คำนำ

การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง จำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้มั่นใจว่า ได้มีการปฏิบัติ ตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่าง สม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการร้องเรียนร้องทุกข์ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

## คู่มือการร้องเรียนร้องทุกข์

### หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 เพื่อให้ความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ตลอดจนเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดีที่ต้องการก่อวินาศกรรม องค์กรบริหารส่วนตำบลนาเรียง จึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด โดยจัดทำคู่มือการร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องเรียนร้องทุกข์มายังหน่วยงานได้โดยตรง
2. เพื่อความรวดเร็วในการทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว
3. เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

### หลักเกณฑ์การร้องเรียนร้องทุกข์

1. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียนร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง ในเรื่องดังต่อไปนี้
  - 1.1 กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
  - 1.2 กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
  - 1.3 ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
  - 1.4 ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
  - 1.5 กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
2. เรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
3. การบริการร้องเรียนร้องทุกข์ องค์กรบริหารส่วนตำบลต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

วิธีการยื่น.....

### วิธีการยื่นคำร้องเรียนร้องทุกข์

1. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(1) วัน เดือน ปี

(2) ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

(3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ

ความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส

เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ /หน่วยงาน ได้ชี้แจงเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

(4) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

2. คำร้องเรียนร้องทุกข์ อาจส่งหนังสือโดยตรงที่เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป หรือช่องทาง

เว็บไซต์ : [www.nareang.go.th](http://www.nareang.go.th)

### เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา

1. คำร้องเรียนร้องทุกข์ ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

2. คำร้องเรียนร้องทุกข์ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็น

บัตรสนเท่ห์หรือการชี้ช่องทาง แจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

3. คำร้องเรียนร้องทุกข์ที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่ง

การร้องเรียน

### ช่องทางร้องเรียนร้องทุกข์

1. ร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการ อบต.นาเรียง หมู่ที่ 5 ตำบลนาเรียง อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. ร้องเรียนร้องทุกข์ทางจดหมายที่ อบต.นาเรียง หมู่ที่ 5 ตำบลนาเรียง อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. ร้องเรียนร้องทุกข์ในเบื้องต้น ตามหมายเลขโทรศัพท์

นายก อบต. 08-3692-1996 หรือ 0-7547-0052

4. ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ : [www.nareang.go.th](http://www.nareang.go.th)

## แผนผังการร้องเรียนร้องทุกข์

