



**ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมมาستر**  
**เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมมาستر**

องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมมาسترเห็นความสำคัญในการรับฟังความคิดเห็น การตอบสนองเรื่องราวจุดทุกข์ และเรื่องร้องเรียนของประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลในการนำมาพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานบริการสาธารณะและการบริหารราชการของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลโปร่งใส จึงได้จัดทำมาตรการเรื่องราวจุดทุกข์/ร้องเรียนขึ้น เพื่อกำกับติดตามในการจัดการ เรื่องราวจุดทุกข์/ร้องเรียนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน รวมทั้งพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน กระบวนการจัดการแก้ไขปัญหา ช่องทางการติดตามผล การแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน ต่างๆให้มีความรวดเร็วเป็นธรรม สะดวกและเหมาะสม รวมทั้งจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ กระบวนการร้องเรียนและขั้นตอนให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง

การเปิดให้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถ ร้องทุกข์/ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไป ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อ เป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดีที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามหลัก วัตถุประสงค์ของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมมาسترจึงกำหนด หลักเกณฑ์วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

**หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน**

๑. เรื่องที่นำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมมาستر ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๑.๕ กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมมาستر ต้องสามารถ ติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

**วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน**

๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยวาจาให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีการแจ้งรายการต่างๆให้เจ้าหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- ๑) วัน/เดือน/ปี ที่แจ้ง
- ๒) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

/๓) ข้อเท็จจริง...

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการแก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน อบต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ช่องทางการส่งคำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งหนังสือตามช่องทาง ดังนี้

๑) ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมมาستر

๒) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ : ๑๙๙ หมู่ ๒ องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมมาستر ตำบล พรหมมาستر อำเภอ เมือง จังหวัด ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๓) ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๖ - ๔๒๐ -๒๖๐

๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕) เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมมาستر :

<https://www.phrommat.go.th>

๖) Facebook : <https://www.facebook.com/phrommat>

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงการร้องทุกข์/ร้องเรียน

การร้องทุกข์/ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เนื่องไปในการส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์ให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบทั่วกัน

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ เมษายน พ.ศ.๒๕๖๖

พลอยนภัส สละชีพ

(นางสาวพลอยนภัส สละชีพ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมมาستر