

คู่มือสำหรับประชาชน
ในการให้บริการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล

คู่มือสำหรับประชาชนในการให้บริการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล

ขอบเขตการให้บริการ

งานที่ให้บริการ

การให้บริการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์

ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ

วันจันทร์ – วันศุกร์ ในเวลาราชการ ตั้งแต่ ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

๑. เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
๒. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือขอความช่วยเหลืออันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล
๓. หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรข้อเท็จจริง ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุก ประการ
๔. ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่น ได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญา
๕. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้อง ไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้ พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

ขั้นตอนและระยะเวลาในการยื่นร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ประชาชนเขียนคำร้องยื่นต่อนายกองการบริหารส่วนจังหวัดสตูล
๒. เจ้าหน้าที่รับเรื่องไว้เสนอต่อผู้บังคับบัญชาและผู้บริหาร เป็นระยะเวลา ๑ วัน
๓. กรณีเป็นอำนาจขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกองการบริหารส่วนจังหวัดสตูลสั่งการตามที่เห็นสมควร เป็นระยะเวลา ๑ วัน
๔. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน เป็นระยะเวลา ๔ วัน
๕. เมื่อดำเนินการเสร็จแล้วแจ้งผลการดำเนินการให้แก่ประชาชนผู้ยื่นคำร้องฯ ทราบ เป็นระยะเวลา ๑ วัน
๖. รวมทั้งสิ้นเป็นระยะเวลา ๗ วัน
๗. กรณีเป็นอำนาจของหน่วยงานอื่น จะแจ้งเจ้าของเรื่องที่มีอำนาจในการแก้ไขเพื่อรับผิดชอบเป็นระยะเวลา ๒ วัน

๘. เมื่อหน่วยงานนั้นๆ ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ให้แจ้งแก่ประชาชนผู้ยื่นคำร้องฯ ทราบต่อไป

หลักฐานประกอบการยื่นร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือแบบบันทึกแจ้งเหตุร้องเรียน /ร้องทุกข์ จำนวน ๑ ฉบับ
๒. สำเนาบัตรประชาชน จำนวน ๑ ฉบับ
๓. เอกสารที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ ชุด

วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพและมีวัน เดือน ปี
๒. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการแก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานของส่วนราชการในสังกัดได้ชัดเจน เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้
๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี) คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ อาจส่งทางไปรษณีย์หรือยื่นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลหรือทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลได้

ช่องทางการร้องเรียน/ ร้องทุกข์

๑. จดหมายหรือแบบบันทึกแจ้งเหตุร้องเรียน / ร้องทุกข์
๒. ศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์
๓. ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ [http : //www.satunpao.co.th](http://www.satunpao.co.th)

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบบันทึกแจ้งเหตุร้องเรียน / ร้องทุกข์