



คู่มือประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลสะตอ



คู่มือการให้บริการประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอ

งานที่ให้บริการ งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง

ขอบเขตการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลสะตอ

ระยะเวลาการเปิดให้บริการ (ทุกวันทำการ เว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 12.00 น. และ 13.00 – 16.30 น.

โทรศัพท์ 039-673071

โทรสาร 039-673073

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

*เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอ แก้ไขปัญหาความ

เดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นตัววาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร (หนังสือ) หรืออื่นใด

*เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอ ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลาง โดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตราด สามารถ

ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ โดยตรงในพื้นที่ ดำเนินการต่อไปได้



ขั้นตอน

1. การรับและลงทะเบียนหนังสือเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ตามช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งที่มาเรียนด้วยตนเอง มายังศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอ รับ เรื่อง ลงทะเบียน

2. การเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการ

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอ วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราวเหตุการณ์และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้ความช่วยเหลือแก้ไข แล้วรายงานศูนย์ดำรงธรรมทราบเพื่อพิจารณา

3. การติดตามผลการดำเนินการ

เมื่อมีการแจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้วยังไม่ได้รายงาน ศูนย์ดำรงธรรมจะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่

4. การรายงานผล

เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและสรุปรายงานแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอ จะดำเนินการสรุป วิเคราะห์ และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อนำเรียนนายอำเภอทราบต่อไป

ระยะเวลา

ภายใน ๗ วัน



รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

1. สำเนาบัตรประชาชนของผู้ร้อง
2. สำเนาทะเบียนบ้าน
3. เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





คู่มือการร้องทุกข์/ร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลสะตอ

ตำบลสะตอ อำเภอสมิง จังหวัดตราด

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปสามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลสะตอ จึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้



หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอ ในเรื่องดังต่อไปนี้

1.1 กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

1.2 กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

1.3 ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

1.4 ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

1.5 กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

2. เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

3. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน อบต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง



วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(1) วัน เดือน ปี

(2) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(3) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานอบต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(4) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

2. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Web site : <http://www.sator.go.th> ของอบต. เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

1. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

2. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็น เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนต่อไปได้

3. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันที่รู้ หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน



ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ อบต. สะตอ หมู่ที่ 2
2. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ อบต. สะตอ ต.สะตอ อ.เขาสมิง
จ.ตราด 23150
3. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมาย
เลขโทรศัพท์
* นายก อบต. 039-673-072 หรือ 086-147-0275
* ปลัด อบต. 039-673-072 หรือ 084-784-2437
4. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side : <http://www.sator.go.th>

