

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

คู่มือการร้องทุกข์

คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบล สินเจริญ

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลสินเจริญจึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ได้รับแจ้งความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลสินเจริญ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

- ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
๒. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
๓. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน อบต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี
 - (๑) วัน เดือน ปี
 - (๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
 - (๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ยื่นร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานอบต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้
 - (๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Web site : <http://sincharoen.go.th> ของอบต.สินเจริญ

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอหรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
๓. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับหรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ อบต.อบต.สินเจริญ

๒. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ อบต.
สินเจริญ อ.พระแสง จ.สุราษฎร์ธานี ๘๔๒๑๐

๓. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการ
ประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

* นายก อบต. ๐๘๖๒๗๓๘๕๐๘

* ปลัด อบต. ๐๘๕๗๘๓๑๓๖๕

* นิติกร ๐๖๕๔๐๕๖๙๖๑

* ที่ทำการอบต. ๐๗๗๓๖๙๘๐๑

๔. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web

Side : <http://sincharoen.go.th>

๕. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน e-mail
address :

การร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางอินเทอร์เน็ต

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น แจ้งมายัง ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ตามที่มีผู้ร้องเรียน แจ้งไปยังช่องทาง ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ข้างต้นว่า " ร้องทุกข์ไปทำไม ร้องไปก็ไม่ได้เรื่อง " นั้น ผู้ดูแลช่องทางนี้ขอเรียนว่า ท่านได้อ่านเงื่อนไขในการร้องทุกข์ / ร้องเรียน และปฏิบัติตามในการให้ข้อมูลครบถ้วนแล้วหรือยัง เช่น เบอร์โทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ เมื่อท่านไม่แจ้งข้อมูลให้ครบถ้วน และเมื่อตรวจสอบเรื่องหรือดำเนินการให้ตามความประสงค์ของท่านผู้ร้องเรียนแล้ว ผู้ดูแลช่องทางนี้ก็ไม่สามารถจะแจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนให้ท่าน ทราบได้

ดังนั้นการดำเนินการตามช่องทาง " ร้องทุกข์ / ร้องเรียน " ผู้ร้องต้องปฏิบัติตามหรือยอมรับตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ด้วย

วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระบุ วัน เดือน ปี ที่

ใช้ถ้อยคำสุภาพ

แจ้ง ชื่อ ที่อยู่
ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรียนที่ร้องทุกข์
ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือน
ร้อน
หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข
ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส
เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน
อบต. ได้ชัดเจนเพียงพอ ที่สามารถดำเนินการ

ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ
และพยานบุคคล (ถ้ามี)

ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน
ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

* นายก อบต. 0862738508* ปลัด อบต. 0872717780
นิติกร 0654056961
* ที่ทำการอบต. 077369801

หรือช่องทาง Web

Side : <http://sincharoen.go.th>

ของ อบต.

ผังร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน

ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเอง
ที่ทำการ อบต. สีนเจริญ

ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางจดหมาย
ที่ อบต.สินเจริญ 16/3 ม. 4 ต.สินเจริญ
อ.พระแสง จ.สุราษฎร์ธานี