



องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย

อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย

ตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัยฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน/ข้อร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ ด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย

คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย
ตำบลโพธิ์สัย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดร้อยเอ็ด

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัยจึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พหุติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวนสอบสวน (ถ้ามี)

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ อาจส่งหนังสือโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Web site :

Phosai.saol2016@gmail.com หรือ เพจ Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบล

<https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๗๘๐๒๐๒๗๔๒๐๗>

/เรื่องร้องเรียน...

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง ถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการซื้อของแฉะแสบะไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
๓. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย หมู่ที่ ๔ (แบบฟอร์มร้องทุกข์)
๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางจดหมายที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย เลขที่ ๑๗๑ หมู่ที่ ๔ ตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๒๘๐
๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน E-mail. - Phosai.sao2016@gmail.com
โทรศัพท์ ๐๔๓-๕๖๓๑๖๘-๙
๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน Facebook page
<https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๗๘๐๒๐๒๗๔๒๐๗>

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางอินเทอร์เน็ต

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail. จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับหรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

แจ้งมายัง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งไปยังช่องทาง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้างต้นว่า “ร้องทุกข์ไปทำไม ร้องไปก็ไม่ได้เรื่อง” นั้น ผู้ดูแลช่องทางนี้ขอเรียนว่า ท่านได้อ่านเงื่อนไขในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปฏิบัติตามในการให้ข้อมูลครบถ้วนแล้วหรือยัง เช่น เบอร์โทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ เมื่อท่านไม่แจ้งข้อมูลให้ครบถ้วน และเมื่อตรวจสอบเรื่องหรือดำเนินการให้ตามความประสงค์ของท่านผู้ร้องเรียนแล้ว ผู้ดูแลช่องทางนี้ก็ไม่สามารถแจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนให้ท่านทราบได้

ดังนั้นการดำเนินการตามช่องทาง “ร้องเรียน/ร้องทุกข์” ผู้ร้องต้องปฏิบัติตามหรือยอมรับตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ด้วย

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียน.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....โทร.....

ได้รับความเดือดร้อน เนื่องจาก.....

.....
.....
.....
.....
.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไข
ปัญหา ดังนี้.....

.....
.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

- | | |
|---------------------------------------|----------------|
| ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๔. เอกสารอื่นๆ (ระบุ)..... | |

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์

