

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

คู่มือการร้องทุกข์



คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพระทอง

ต.เกาะพระทอง อ.คุระบุรี จ.พังงา

วัตถุประสงค์

การ เปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวาระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพระทอง จึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพระทอง ในเรื่องดังต่อไปนี้

- 1.1 กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- 1.2 กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

- 1.3 ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- 1.4 ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- 1.5 กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

2. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

3. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน อบต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(1) วัน เดือน ปี

(2) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(3) ข้อเท็จจริง หรือ เหตุการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานอบต. ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(4) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

2. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Web site :

<http://ladboakhow.go.th> ของอบต.เกาะพระทอง

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

1. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนจริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

2. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

3. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ อบต.เกาะพระทอง หมู่ที่ 2 บ้านท่าแป๊ะไย้อย

2. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ อบต.เกาะพระทอง หมู่ที่ 2 บ้านท่าแป๊ะไย้อย

3. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

* นายก อบต. 086-4164708

* ปลัด อบต. 095-6734018

* ที่ทำการอบต. 081-7976566

4. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side : <http://www.kohprathong.go.th>
5. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน e-mail address : kohprathong@gmail.com

การร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางอินเทอร์เน็ต

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ **ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น**

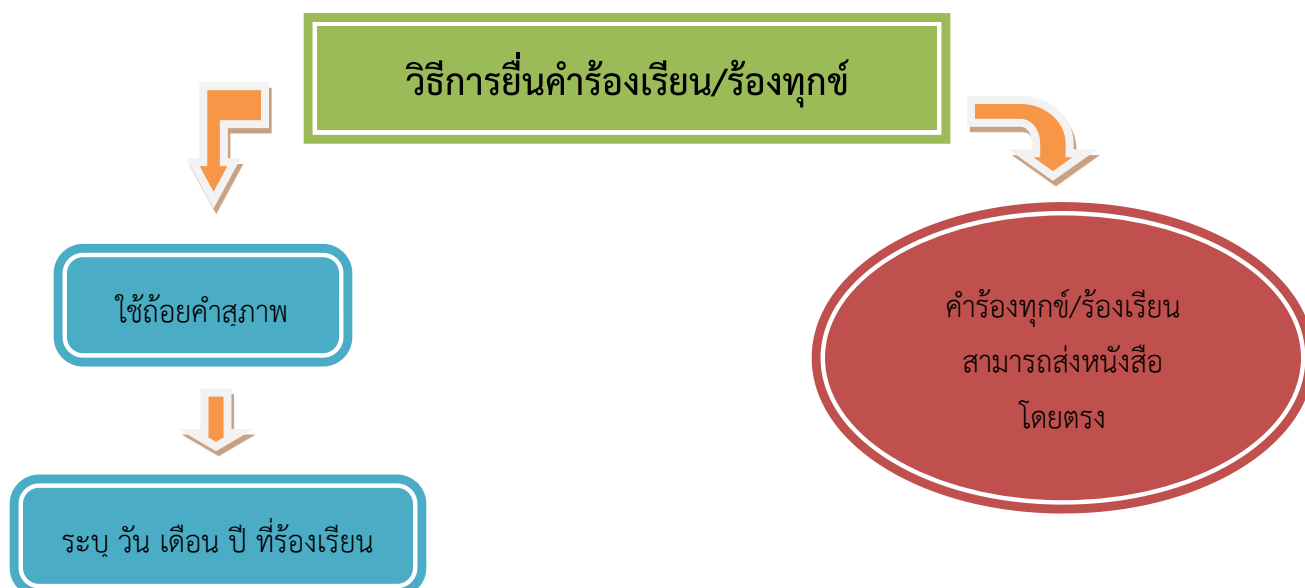
ถ้าท่านยอมรับเงื่อนไขดังกล่าวข้างต้น ให้คลิกที่ปุ่มส่งเรื่องร้องเรียน ข้างล่างนี้


คลิกที่นี่เพื่อแจ้งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

แจ้งมายัง ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน


ตามที่มีผู้ร้องเรียน แจ้งไปยังช่องทาง ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ข้างต้นว่า " ร้องทุกข์ไปทำไม ร้องไปก็ไม่ได้อะไร " นั้น ผู้ดูแลช่องทางนี้ขอเรียนว่า ท่านได้อ่านเงื่อนไขในการร้องทุกข์ / ร้องเรียน และปฏิบัติตามในการให้ข้อมูลครบถ้วนแล้วหรือยัง เช่น เบอร์โทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ เมื่อท่านไม่แจ้งข้อมูลให้ครบถ้วน และเมื่อตรวจสอบเรื่องหรือดำเนินการให้ตามความประสงค์ของท่านผู้ร้องเรียน แล้ว ผู้ดูแลช่องทางนี้ก็ไม่สามารถจะแจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนให้ท่าน ทราบได้

ดังนั้นการดำเนินการตามช่องทาง " ร้องทุกข์ / ร้องเรียน " ผู้ร้องต้องปฏิบัติตามหรือยอมรับตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ด้วย







แจ้ง ชื่อ ที่อยู่
ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์



ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรียนที่ร้องทุกข์
ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือนร้อน
หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข
ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส
เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน
อบต. ได้ชัดเจนเพียงพอ ที่สามารถดำเนินการ



ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ
และพยานบุคคล (ถ้ามี)



หรือช่องทาง Web

Site : <http://www.kohprathong.go.th>

ผังร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน

ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเอง
ที่ทำการ อบต. เกาะพระทอง หมู่ที่ 2

ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางจดหมาย
ที่ อบต. เกาะพระทอง หมู่ที่ 2
ต.เกาะพระทอง อ.คุระบุรี จ.พังงา

ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน
ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

- * นายก อบต. 086-4164708
- * ปลัด อบต. 095-6734018
- * ที่ทำการอบต. 081-7976566

ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่าน Web Side :
<http://www.kohprathong.go.th>

ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่าน e-mail address :
kohprathong@gmail.com