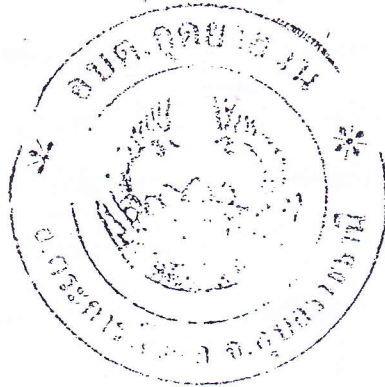




คู่มือการร้องทุกข์/ร้องเรียน

ของ

สำนักงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดยาลวน

(นางสาว) ภาณุพร เพ็ญพิ
หัวหน้างานปลัด

อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี

คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์/ ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็วโดยทุก ๆ เรื่องจะได้มีการติดตาม ไม่ให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลกุดยาลวน จึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลกุดยาลวน 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 พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน

เกิดปัญหาอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานอบต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน . สอบสวน ได้

(4) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

2. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง web site :

<http://kudyaluan.local.gov.in.th>

ตำแหน่งผู้รับ
นางสาวนิภากร ปัญพิม
หัวหน้างานคดี

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

1. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ ร้องเรียน จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
2. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็น บัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
3. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการอบต.กุดยาลวน หมู่ที่ 2 (คลิกเพื่อพิมพ์แบบฟอร์ม ร้องทุกข์)
2. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ ม.2 อบต.กุดยาลวน อำเภอตระการพืชผล จังหวัด อุบลราชธานี 34130
3. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์
*อบต.กุดยาลวน 0-4529-2018
*นายกอบต.087-2529147
*ปลัดอบต.081-7900947
4. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน <http://kudyaluan.local.gov.in.th>

การร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางอินเทอร์เน็ต

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

กรุณำป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อ ติดต่อเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะ ติดต่อกลับหรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ ทราบ แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

ถ้าท่านยอมรับเงื่อนไขดังกล่าวข้างต้น ให้คลิกที่ปุ่มส่งเรื่องร้องเรียน ข้างล่างนี้

(นางสาวนิภากร เพ็ญพิมพ์)
หัวหน้างานคดี

/...คลิกที่นี่

คลิกที่นี่เพื่อแจ้งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

แจ้งมายัง ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

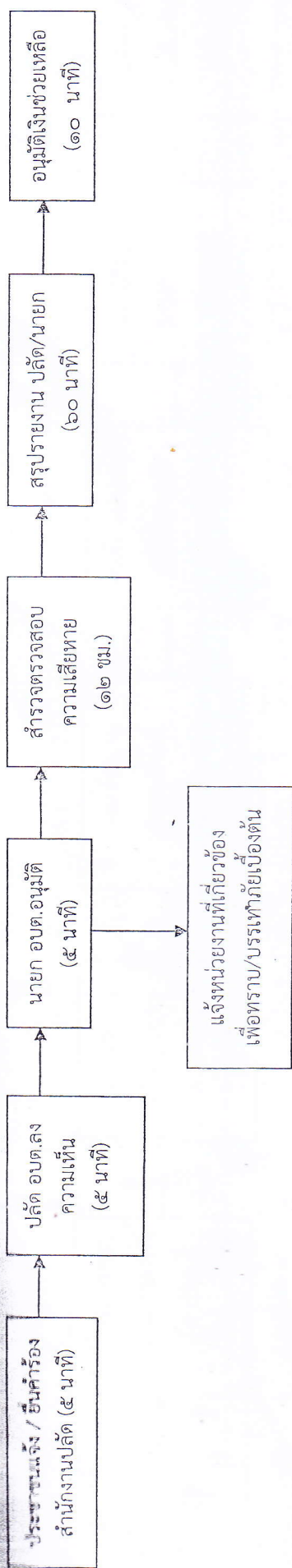
ตามที่ผู้ร้องเรียน แจ้งไปยังช่องทาง ร้องทุกข์/ร้องเรียน ข้างต้นว่า “ร้องทุกข์ไปทำไม ร้องไปก็ไม่ได้เรื่อง” นั้น ผู้ดูแลช่องทางนี้ขอเรียนว่า ท่านได้อ่านเงื่อนไขในการร้องทุกข์/ร้องเรียน และปฏิบัติตามในการให้ข้อมูล ครบถ้วนแล้วหรือยัง เบอร์โทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ เมื่อท่านไม่แจ้งข้อมูลให้ครบถ้วน และเมื่อ ตรวจสอบเรื่องหรือดำเนินการให้ตามประสงค์ของท่านผู้ร้องเรียนแล้ว ผู้ดูแลช่องทางนี้ก็จะไม่สามารถจะแจ้งผลการ ดำเนินการตามข้อร้องเรียนให้ท่านทราบได้

ดังนั้นการดำเนินการตามช่องทาง “ร้องทุกข์ / ร้องเรียน” ผู้ร้องต้องปฏิบัติตามหรือยอมรับตามเงื่อนไข กำหนดไว้ด้วย

นางสาวสุกัญญา

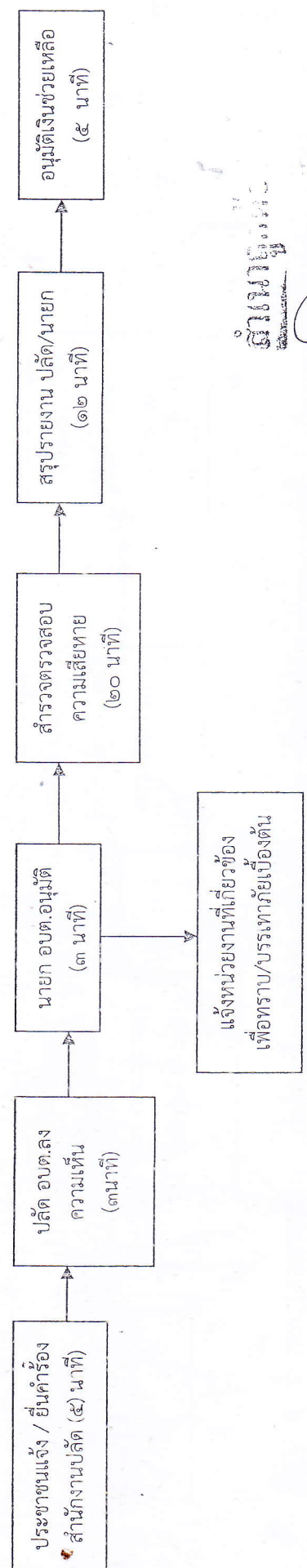


(นางสาวนิภากร เกษุพิมพ์)
หัวหน้าสำนักปลัด



สรุป ๖ ขั้นตอน รวมระยะเวลาว่างที่มีรับบริการกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลฤๅกลวน เป็นระยะ ๑๓ ชั่วโมง ๒๕ นาที

๒.๒ แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ปรับปรุงใหม่

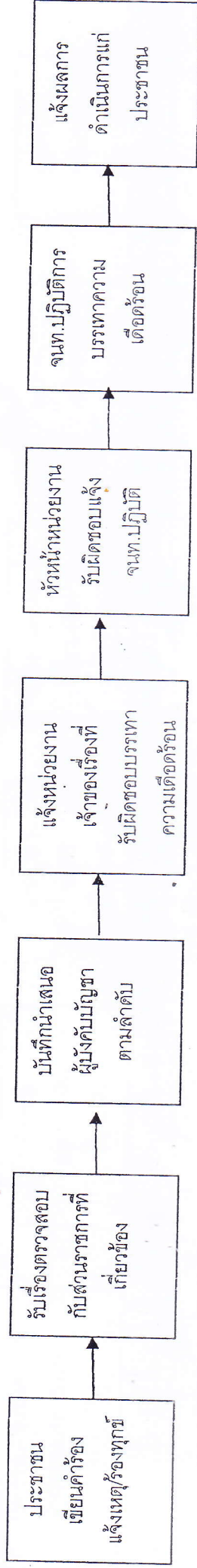


อำนาจหน้าที่

หมายเหตุ เป็นการปฏิบัติราชการความเร่งด่วนอันดับ ๑ ดำเนินการในทันที

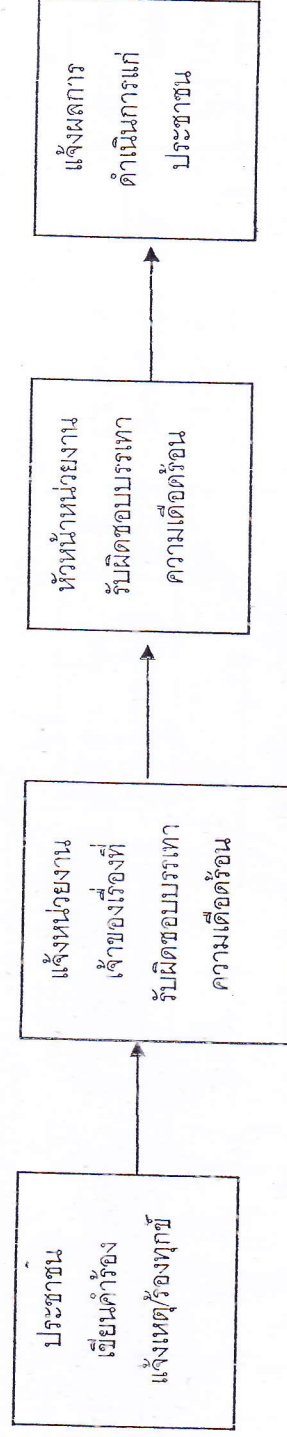
สรุป ๖ ขั้นตอน รวมระยะเวลาว่างที่มีรับบริการกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลฤๅกลวน เป็นระยะเวลา ๔๐ นาที หัวหน้าสำนักงานปลัด

1.1 แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้เดิม



สรุป 7 ขั้นตอน รวมระยะเวลาระหว่างที่มารับบริการกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษาลวน เป็นระยะเวลาภายใน 15 วัน

1.2 แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่เสนอปรับปรุงใหม่



สรุป 4 ขั้นตอน รวมระยะเวลาระหว่างที่มารับบริการกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษาลวน เป็นระยะเวลาภายใน 7 วัน

อำนาจศักดิ์

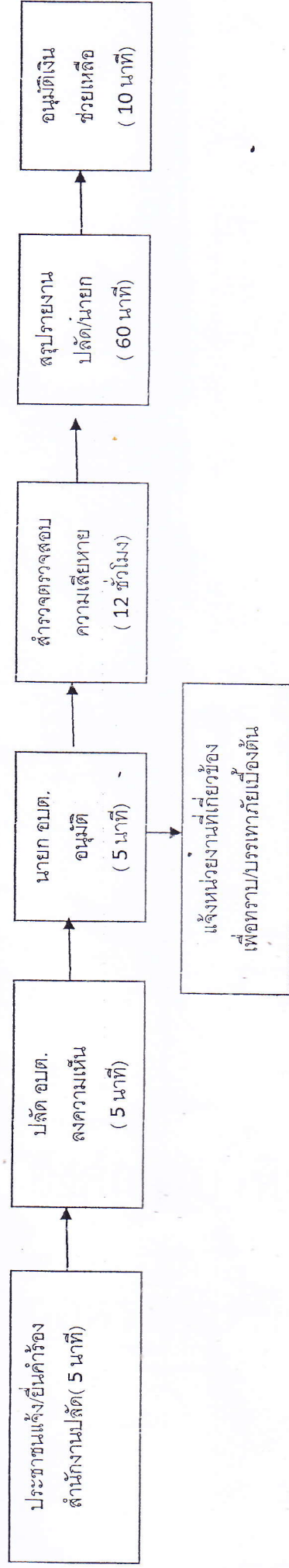
(นางสาวนิภา น้อยวงศ์)

หัวหน้าสำนักงาน

แผนปฏิบัติการ รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

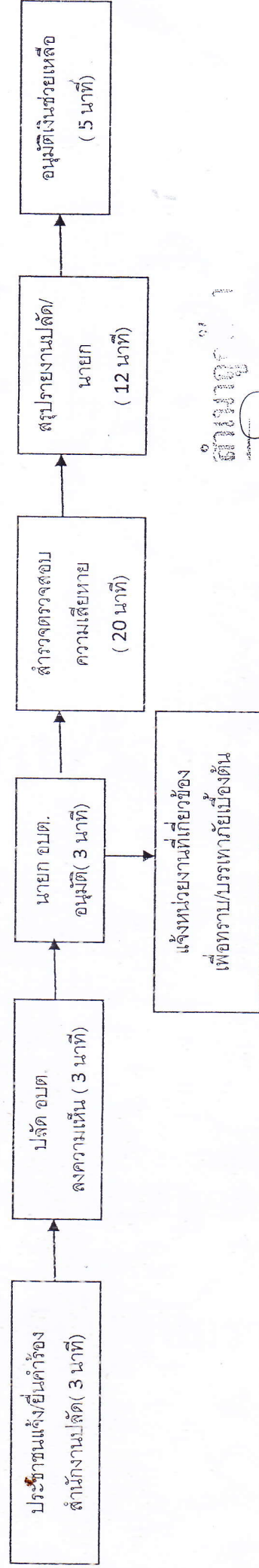
2. การขอรับความช่วยเหลือสาธารณภัย

2.1 แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้เดิม



สรุป 6 ขั้นตอน รวมระยะเวลาห่างที่มารับบริการกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลฤๅลลน เป็นระยะเวลา 13 ชั่วโมง 25 นาที

2.2 แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ปรับปรุงใหม่



อำนาจ

หมายเหตุ เป็นการปฏิบัติราชการความเร่งด่วนอันดับ 1 ดำเนินการในทันที

สรุป 6 ขั้นตอน รวมระยะเวลาห่างที่มารับบริการกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลฤๅลลน เป็นระยะเวลา 40 นาที

หัวหน้าแบบต