

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโนน
ตำบลบ้านโนน อำเภอชำสูง จังหวัดชลบุรี

คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปสามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อความวุ่นวาย และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโนน จึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโนน ในเรื่องดังต่อไปนี้

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

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบล ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพและมี

(๑) วันเดือนปี

(๒) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความ

ความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไรต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไรหรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานอบต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

(๔) ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนอาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Website :

<http://www.bannon.go.th> ของอบต.

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอหรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้
๓. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโนนตำบลโนน หมู่ที่ ๑ อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น
๒. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ องค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบ้านโนน หมู่ที่ ๑ อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๗๐
๓. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางสายด่วนเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์
 - * นายก อบต. ๐๘๒๓๗๑๐๘๒๑
 - * ปลัด อบต ๐๙๔๕๓๔๖๕๗๙
 - * เจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๐๙๕๖๖๙๘๗๗๗
๔. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่านWebSide :<http://www.bannon.go.th>
๕. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน E-mail address :Valeem๓๐๒๕๑๑@gmail.com

การร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางอินเทอร์เน็ต

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

กรุณาบ่อนข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mailจะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

ถ้าท่านยอมรับเงื่อนไขดังกล่าวข้างต้น ให้คลิกที่ปุ่มส่งเรื่องร้องเรียน ข้างล่างนี้

คลิกที่นี่เพื่อแจ้งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

แจ้งมายังผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน