

คู่มือสำหรับประชาชน : การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลอุตะเถา อำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางโดยตรงที่สำนักงาน และทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปสามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลนาทรายจึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการให้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลอุตะเถา 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 เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานอบต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงมาที่ศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนมาองค์การบริหารส่วนตำบลอุตะเถาหรือที่ เว็บไซต์ www.autapao.go.th

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็น
บัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้
ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ดังนั้นการดำเนินการตามช่องทาง " ร้องทุกข์ / ร้องเรียน " ผู้ร้องต้องปฏิบัติตามหรือยอมรับตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้

ด้วย

การร้องทุกข์ / ร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลอุตะเถา

วิธีการยื่น
การร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๒. ระบุ วัน เดือน ปี
ที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓. แจ้งชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/
ร้องทุกข์ ให้ชัดเจน

๔. ระบุ พยาน เอกสาร พยาน
วัตถุ และพยานบุคคล

ตรวจสอบข้อเท็จจริง / พฤติการณ์ของ
เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้ชัดเจน
เพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน
สอบสวน ได้

รายงานผลการร้องเรียนถึงผู้ร้องเรียน

ช่องทาง
การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. คำร้องเรียนสามารถส่งที่
สนง. อบต.อุตะเถา

๒. คำร้องเรียนสามารถส่งที่
www.autapao.go.th

๓. ทางโทรศัพท์/โทรสาร
๐๕๖-๔๑๐-๖๒๖

ขั้นตอนการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

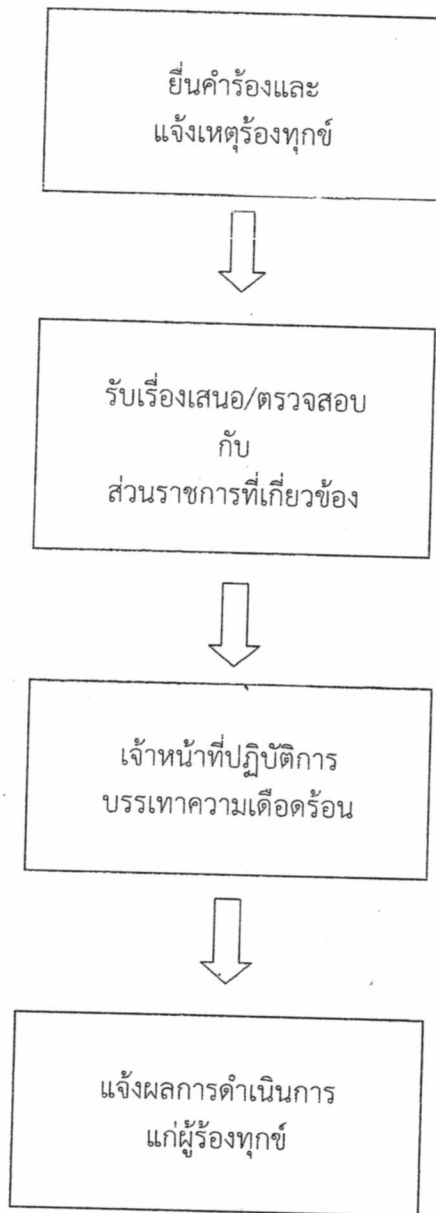
ยื่นคำร้องและแจ้งเหตุร้องทุกข์

รับเรื่องเสนอ/ตรวจสอบกับส่วน
ราชการที่เกี่ยวข้อง

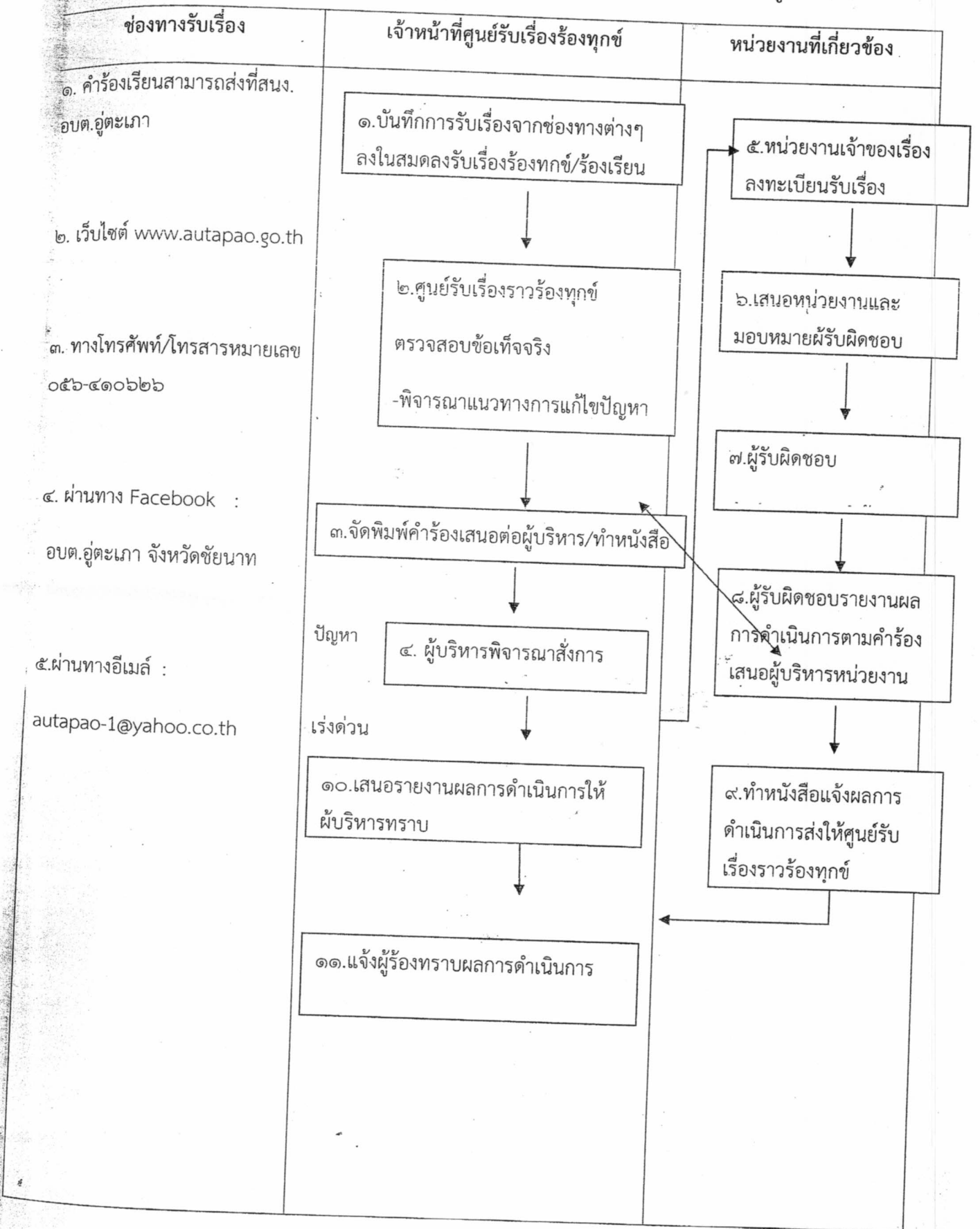
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติกรบรรเทาความ
เดือดร้อน

แจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องทุกข์

แผนผังขั้นตอนการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน



ผังกระบวนการของระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอุตะเถา



ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
ศูนย์รับร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มชะเมา

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มชะเมา ตั้งอยู่ที่ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มชะเมา หมู่ที่ ๓ ตำบลอุ้มชะเมา อำเภอเมืองนรินทร์ จังหวัดชัยนาท โดยมีภารกิจและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้โดยสะดวกและรวดเร็วโดย

ได้เปิด ช่องทางในการรับเรื่องราวดังนี้

- ทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร หมายเลข ๐๕๖-๔๑๐๖๒๖
- ทางตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์หน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มชะเมา
- ทางไปรษณีย์ จำหน่ายซองถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มชะเมา โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่

สามารถติดต่อได้

- ด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มชะเมา
- ผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มชะเมา www.autapao.go.th
- ผ่านทาง Facebook : www.autapao.go.th
- ผ่านทางอีเมล : autapao-๑yohoo.co.th

๒. เป็นศูนย์กลางในการประสานงานในการแก้ปัญหา การบริหารจัดการ และนำเสนอแนะต่างๆ ไปยัง

คณะผู้บริหาร เพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

๓. ประสานงาน ส่งเรื่องราวที่รับแจ้งไปยังงานหน่วยงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการแจ้งกลับ

ไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ

๔. รวบรวมและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องเรียนนำเสนอต่อคณะผู้บริหาร

๕. แนะนำเผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มชะเมา

๖. แผนงานบริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มชะเมา

๖.๑ รับเรื่องราวร้องทุกข์

- งานบริหารทั่วไป
- งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน
- งานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม
- งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม
- งานสาธารณสุข
- งานส่งเสริมการเกษตร
- งานจัดเก็บรายได้
- งานก่อสร้าง
- งานสาธารณูปโภค

๖.๒ รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๖.๓ รับแจ้งเหตุ ได้แก่ อัคคีภัย वादภัย อุทกภัย ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ปัญหายาเสพติด

๖.๔ ข้อเสนอแนะต่างๆ

๖.๕ สอบถามข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่จะบริการตอบคำถาม ข้อเสนอแนะ ให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ประชาชน ในกรณีที่ไม่ได้จะบันทึกเรื่องราวไว้และหาคำตอบส่งกลับไปยังผู้แจ้งในภายหลัง

การจัดการเรื่องราวรับร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มชะเมา

๑. สถานที่ติดต่อ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มชะเมา

๒. ขั้นตอน/กระบวนการที่ต้องดำเนินการและระยะเวลาการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน

๒.๑ เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจากประชาชนจากช่องทางต่างๆ

ได้แก่

- ทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร หมายเลข ๐๕๖-๔๑๐๖๒๖
- ทางตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์หน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลอุตะเถา
- ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอุตะเถา โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่ เบอร์

โทรศัพท์

ที่สามารถติดต่อได้

- ด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลอุตะเถา
- ผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอุตะเถา www.autapao.go.th
- ผ่านทาง Facebook : อบต.อุตะเถา จังหวัดชัยนาท
- ผ่านทางอีเมล : autapao-๑@yahoo.co.th

จะทำการลงรับไว้ในสมุดบันทึกรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอุตะเถา

๒.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น และพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วนจะแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในทันทีและ

รายงาน

ผู้บริหารทราบ

๒.๓ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับหนังสือส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจะลงรับหนังสือ

๒.๔ ส่งคำร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ

๒.๕ ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๒.๖ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเสนอหนังสือต่อผู้บริหารของหน่วยงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบ

ดำเนินการ

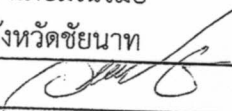
๒.๗ ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

๒.๘ เมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการแล้วเสร็จ จะรายงานผลการดำเนินการต่อหัวหน้าหน่วยงาน

๒.๙ หน่วยงานที่รับผิดชอบทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการส่งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑๐ เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ จะเสนอรายงานต่อผู้บริหารเพื่อทราบผลการดำเนินการ

๒.๑๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

-วันที่พิมพ์	
จัดทำโดย	องค์การบริหารส่วนตำบลอุตะเถา อำเภอมนรมย์ จังหวัดชัยนาท
อนุมัติโดย	- 
เผยแพร่โดย	- 