คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลยกกระบัตร
ตำบลยกกระบัตร อำเภอสามเงา จังหวัดตาก

คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลยกกระบัตร
ตำบลยกกระบัตร อำเภอสามเงา จังหวัดตาก

คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเตอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลยกกระบัตร จึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลยกกระบัตร ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน อบต. ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจน ว่าได้รับ ความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน อบต. ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงที่องค์การบริการส่วนตำบลยกกระบัตร หรือช่องทาง Website : http://yokkrabat.go.th ของ องค์การบริการส่วนตำบลยกกระบัตร

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ อบต.ยกกระบัตร หมู่ที่ ๖ ต.ยกกระบัตร อ.สามเงา จ.ตาก (คลิกเพื่อพิมพ์แบบฟอร์มร้องทุกข์)

๒. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ อบต.ยกกระบัตร อ.สามเงา จ.ตาก ๖๓๑๓๐

๓. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

* นายก อบต. ๐๕๕-๕๙๗๑๐๐ ต่อ ๑๐๐๓ หรือ ๐๙๘-๒๑๒๙๔๐๐

* ปลัด อบต. ๐๕๕-๕๙๗๑๐๐ ต่อ ๑๐๐๓ หรือ ๐๘๑-๘๘๗๕๓๒๙

๔. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Website : http://yokkrabat.go.th

๕. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน e-mail address : yokkrabat@hotmail.com

การร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางเว็บไซต์ (Webboard)

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

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

.....

แผนผังร้องทุกข์/ร้องเรียน

วิธียื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ผู้ร้องเรียน /ร้องทุกข์เขียนคำร้อง
แจ้งเหตุร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักปลัด อบต.รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ มอบหมายกอง
ที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการฯกองนั้น ๆ
ดำเนินการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าของเรื่องแจ้งผลการดำเนินการ
แก้ไขปัญหาหรือแจ้งผลความคืบหน้าให้แก่
ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ
ภายใน ๑๕ วัน พร้อมรายงานผลให้
ผู้บังคับบัญชาทราบ

คำร้องทุกข์/ร้องเรียน
สามารถส่งหนังสือโดยตรงที่
เจ้าหน้าที่ธุรการสำนักปลัด
หรือทุกกอง

หรือช่องทาง Web site
อบต.ยกกระบัตร : http//
yokkrabat.go.th

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑ ร้องทุกข์ /ร้องเรียนด้วยตนเอง
ที่ทำการ อบต.ยกกระบัตร หมู่ที่ ๖ อำเภอสามเงา จังหวัดตาก

๒ ร้องทุกข์ /ร้องเรียนทางจดหมาย
ที่ อบต.ยกกระบัตร หมู่ที่ ๖ อำเภอสามเงา จังหวัดตาก ๖๓๑๓๐

๓ ร้องทุกข์ /ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน
ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์
* นายก อบต. ๐๕๕-๕๙๗๑๐๐ ต่อ ๑๐๐๓ หรือ ๐๙๘-๒๑๒๙๔๐๐
* ปลัด อบต. ๐๕๕-๕๙๗๑๐๐ ต่อ ๑๐๐๓ หรือ ๐๘๑-๘๘๗๕๓๒๙

๔ ร้องทุกข์ /ร้องเรียนผ่านทาง Web site :
: http://yokkrabat.go.th

๕ ร้องทุกข์ /ร้องเรียนผ่านทาง E-mail address :
: yokkrabat@hotmail.com

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยกกระบัตร

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล ยกกระบัตร อำเภอ สามเงา จังหวัด ตาก ขอร้องทุกข์ – ร้องเรียน ต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยกกระบัตร เนื่องจาก.....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ

๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย

๔. เอกสารอื่น ๆ

(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยกกระบัตร

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี สังกัดกอง/ส่วน.....อบต.ยกกระบัตร อำเภอ สามเงา จังหวัด ตาก ขอร้องทุกข์ ต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยกกระบัตร

เนื่องจาก.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๔. เอกสารอื่น ๆ

(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยกกระบัตร.....

.....

เห็นควรมอบกอง/ส่วน.....

.....

ลงชื่อ

ทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์ – ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลยกกระบัตร

ลำดับที่	ชื่อ – สกุล	ที่อยู่	วันที่	เรื่องที่ร้องทุกข์ - ร้องเรียน	หมายเหตุ
๑.					
๒.					
๓.					
๔.					
๕.					
๖.					
๗.					
๘.					
๙.					
๑๐.					

แบบควบคุมการร้องเรียน / ร้องทุกข์
ชื่อ องค์การบริหารส่วนตำบลยกกระบัตร

ลำดับที่	เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยปฏิบัติ)	ระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ (คำมั่นสัญญา)	ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (หน่วยปฏิบัติ)	หมายเหตุ

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่องร้องเรียน
(.....)
ตำแหน่ง.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....