



คู่มือการร้องเรียน ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

คู่มือการร้องเรียน ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเขื่อน
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องเรียนร้องทุกข์ที่เป็นระบบ นำไปสู่การดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆ เรื่อง จะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพ สูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนจึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน 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. ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. จัดทำคำร้องเป็นหนังสือ โดยระบุ

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ยื่นคำร้องต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือยื่นต่อธุรการกลางขององค์การบริหารส่วนตำบล
เขียน

เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียน ร้องทุกข์ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียน ร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเขียน หมู่ที่ ๒ ตำบลเขียน อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม

๒. ร้องเรียน ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ส่งมาที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเขียน หมู่ที่ ๒ ตำบลเขียน อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๔๐

๓. ร้องเรียน ร้องทุกข์ทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๙๙๔๕๖๗

แผนผังร้องเรียน

วิธียื่นคำร้องเรียน ร้องทุกข์

รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน
ร้องทุกข์

ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์
เขียนคำร้อง แจ้งเหตุร้องเรียน ร้อง
ทุกข์

สำนักงานปลัด อบต. รับเรื่องร้องเรียน ร้อง
ทุกข์และแจ้งให้หัวหน้าส่วนราชการภายใน
อบต.ดำเนินการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน
ร้องทุกข์

แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา
หรือแจ้งผลความคืบหน้าให้แก่
ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบ
ภายใน 15 วัน

คำร้องเรียน ร้องทุกข์
สามารถส่งหนังสือโดยตรงที่
เลขาธิการที่รรการ

หรือช่องทาง ไปรษณีย์

ช่องทางการเรียน ร้องทุกข์

๑.ร้องเรียน ร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน หมู่ที่ ๒ ตำบลเขื่อน อำเภอ
โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

๒. ร้องเรียน ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ส่งมาที่ทำการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน หมู่ที่ ๒ ตำบลเขื่อน อำเภอ
โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๔๐

๓. ร้องเรียน ร้องทุกข์ทางศูนย์บริการประชาชน ใน
เบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๙๙๔๕๖๗



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี อยู่

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบลเขื่อน

อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน ต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน
เนื่องจาก

.....
.....
.....
เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
3. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
4. อื่นๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ทะเบียนรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่	วันที่	เรื่องที่เรียน ร้องทุกข์	หมายเหตุ
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					

แบบควบคุมการร้องเรียน ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน

ลำดับที่	เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ	ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.