



คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ
ตำบลส้มผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร

คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ
ตำบลส้มผ่อ อำเภอยะหาญ จังหวัดยโสธร

คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปสามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหาสามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรม และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ จึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการให้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ 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 อบรม. ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

.../วิธีการยื่นคำร้องทุกข์

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ นามสกุล อายุ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

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

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Web site : www.sompho.go.th ของ อบต.

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ อบต. สัมผ่อ ต. สัมผ่อ อ. ไทยเจริญ จ. ยโสธร (คลิกเพื่อพิมพ์แบบฟอร์มร้องทุกข์)

๒. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ อบต. สัมผ่อ อ. ไทยเจริญ จ. ยโสธร ๓๕๑๒๐

๓. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

* นายก อบต. ๐๕๔-๕๔๗๑๑๒ ต่อ ๑๑ หรือ ๐๘๙-๙๕๕๑๙๐๘

* ปลัด อบต. ๐๕๔-๕๔๗๑๑๒ ต่อ ๑๒ หรือ ๐๘๖-๑๙๗๖๓๑๙

๔. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side : www.sompho.go.th

๕. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน e-mail address : <http://th-th.facebook.com>

..../การร้องทุกข์/ร้องเรียน

การร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางเว็บไซต์ (Webboard)

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

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

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ

ระยะเวลาดำเนินการ

แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งผลความคืบหน้าให้แก่ผู้ร้องเรียน / ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน

แผนผังร้องเรียน

วิธียื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์
เขียนคำร้อง แจ้งเหตุร้องเรียน / ร้องทุกข์

สำนักงานปลัด อบต. รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
แจ้งให้หัวหน้าส่วนราชการภายใน อบต.
ดำเนินการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา
หรือแจ้งผลความคืบหน้าให้แก่
ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทราบ
ภายใน 15 วัน

คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน
สามารถส่งหนังสือโดยตรงที่
เจ้าหน้าที่ธุรการ

หรือช่องทาง Web site :
www.sompho.go.th
ของอบต.

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเอง
ที่ทำการ อบต. สัมผ่อ อำเภอยะโฮรีญ จังหวัดยโสธร

๒

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย
ที่ อบต. สัมผ่อ อำเภอยะโฮรีญ จังหวัดยโสธร ๓๕๑๒๐

๓

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน
ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์
* นายก อบต. ๐๔๕-๙๗๙๘๑๒ หรือ ๐๙๓-๓๑๙๕๖๙๙
* ปลัด อบต. ๐๔๕-๙๗๙๘๑๒ หรือ ๐๘๖-๙๗๙๗๙๓๗

๔

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่านทาง Web site :
www.sompho.go.th

๕

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่านทาง e-mail address :
[http : // th-th.facebook.com](http://th-th.facebook.com)



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ
ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล ส้มผ่อ
อำเภอ.....จังหวัด.....ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน ต่อนายองค์การบริหารส่วนตำบล
ส้มผ่อ ในกรณี 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.....

ทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์ - ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ

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

แบบควบคุมการร้องเรียน / ร้องทุกข์
ชื่อ องค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ

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

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

