

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



องค์การบริหารส่วนตำบลหัวลำ

ตำบลหัวลำ อำเภอท่าหลวง จังหวัดลพบุรี

คู่มือการร้องทุกข์/ร้องเรียน

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลหัวลำจึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวลำ ในเรื่องดังต่อไปนี้

1.1 กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

1.2 กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

1.3 ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

1.4 ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

1.5 กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

2. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

3. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน อบต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(1) วัน เดือน ปี

(2) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

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

(4) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

2. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Web site : <http://www.hualam.go.th> ของอบต.

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

1. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
2. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์หรือการชี้ช่องแฉเงาะแฉไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
3. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ อบต.หัวลำ หมู่ที่ 4
2. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ อบต.หัวลำ ตำบลหัวลำ อำเภอท่าหลวง จังหวัดลพบุรี 15230
3. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์
 - * สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวลำ โทร 036-789642
 - * นายก อบต. 036-759642 หรือ 081-0061701
 - * ปลัด อบต. 036-789642 ต่อ 081-5874834
4. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side : [http:// www.hualam.go.th](http://www.hualam.go.th)
5. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน e-mail address : hualam.444@gmail.com

ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์



ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเอง

444/4 ต.หัวลำ อ.ท่าหลวง จ.ลพบุรี



ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางจดหมาย

444/4 ต.หัวลำ อ.ท่าหลวง จ.ลพบุรี 15230



ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน

ตามเบอร์โทรเบื้องต้น

สำนักงาน : 036789642

นายก : 08-10061701

ปลัด : 081-5874834



ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

<http://www.hualum.go.th/home>



ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่าน e-mail address

hualam444@gmail.com

แผนผังแสดงขั้นตอนการ รับร้องเรียน/ร้องทุกข์



ประชาชนเขียนคำร้องแจ้งเหตุร้องเรียน/เจ้าหน้าที่
รับเรื่องตรวจสอบข้อเท็จจริง

12 ชั่วโมง

นางวิภารัตน์ ชัยภูมิผล



บันทึกนำเสนอผู้บังคับบัญชาชั้นต้นเพื่อนำเสนอ
นายก อบต.

12 ชั่วโมง

นางสาวนันทพร ชุนวิงษ์



นายก อบต.แจ้งคณะกรรมการออกตรวจสอบ
ข้อเท็จจริงและร่วมกันพิจารณาทางแก้ไข

1 วัน



แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องทราบและแจ้งผลการ
ดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ

1 วัน

นางสาวนันทพร ชุนวิงษ์

วิธีการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ใช้ถ้อยคำสุภาพ

ระบุ วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน

แจ้งชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องเรียน/ร้อง
ทุกข์

ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรม ของเรื่องที่ร้องทุกข์/
ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือ
เสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่าง
หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของ
เจ้าหน้าที่/หน่วยงาน อบต. ให้ชัดเจนเพียงพอ ที่
สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ
และพยานบุคคล (ถ้ามี)

คำร้องเรียน/ร้องทุกข์
สามารถส่งหนังสือโดยตรง
เจ้าหน้าที่ธุรการ

หรือช่องทาง Web site :
<http://www.hualum.go.th/home>
ของ อบต.



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์/ ร้องเรียนทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหัวลำ

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

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อน

เนื่องจาก.....

.....

.....

.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

จึงใคร่ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์มายังองค์การบริหารส่วนตำบลหัวลำ เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา 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.....