

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลนาแก
อำเภองาว จังหวัดลำปาง

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลนาแก

www.nakea-lampang.go.th

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลนาแก จึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการให้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต. นาแก ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานอบต.นาแก ได้ชี้แจงเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Web site : www.nakae-lampang.go.th ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ทำการ อบต.นาแก หมู่ที่ ๒ ต.นาแก อ.งาว จ.ลำปาง ๕๒๑๑๐

๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางจดหมาย ที่ อบต.นาแก อ.งาว จ.ลำปาง ๕๒๑๑๐

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

* นายก อบต.นาแก ๐๖๑-๓๔๗-๒๒๙๗

* ปลัด อบต.นาแก ๐๘๔-๘๘๔-๕๗๕๖

* สำนักงาน อบต.นาแก ๐๕๔-๒๖๑๒๒๓

๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Web Side : www.nakae-lampang.go.th

๕. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน e-mail address : nakae129@gmail.com

๖. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรับความคิดเห็น

แผนผังร้องเรียน/ร้องทุกข์

วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ใช้ถ้อยคำสุภาพ

ระบุ วัน เดือน ปี ที่
ร้องเรียน

แจ้งชื่อ ที่อยู่ ของ
ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้
อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร
ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้ง
เบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน อบต.
ได้ชัดเจนเพียงพอ ที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถส่ง
หนังสือโดยตรง เจ้าหน้าที่ธุรการ

หรือช่องทาง web site:
www.nakae-lampang.go.th

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

