

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



องค์การบริหารส่วนตำบลนาโยงเหนือ
อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง

คู่มือการร้องทุกข์/ร้องเรียน

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ จดหมาย หรือร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเอง ถือเป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถส่งเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆ เรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการการแก้ไขปัญหา และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลนาโงเหนือจึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน

1. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาโงเหนือ 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.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนอยู่จริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี
 - (1) วัน เดือน ปี
 - (2) ชื่อ และที่อยู่ ของของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
 - (3) แจ้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน อบต. ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวนสอบสวนได้
 - (4) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

2. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งเป็นหนังสือได้โดยตรง ณ ห้องสำนักปลัด อบต. หรือช่องทาง Web site : <http://www.nayongnua.go.th> ของ อบต.

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

1. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
2. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
3. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน



1. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ อบต. นาโยงเหนือ
2. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ อบต.นาโยงเหนือ หมู่ที่ 4 ตำบลนาโยงเหนือ อำเภอ นาโยง จังหวัดตรัง 92170

3. ร้องทุกข์/ร้องเรียนในเบื้องต้นทางหมายเลขโทรศัพท์



* สายตรงนายก/ปลัด อบต. :



สายตรงนายก อบต. : นายสมควร จิตรแก้ว

หมายเลขโทรศัพท์ : 080-533-2958

สายตรงปลัด อบต. : นางสาวไมตรีจิตร์ คงมา

หมายเลขโทรศัพท์ : 092-407-1086

4. ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่าน <http://www.nayongnua.go.th>

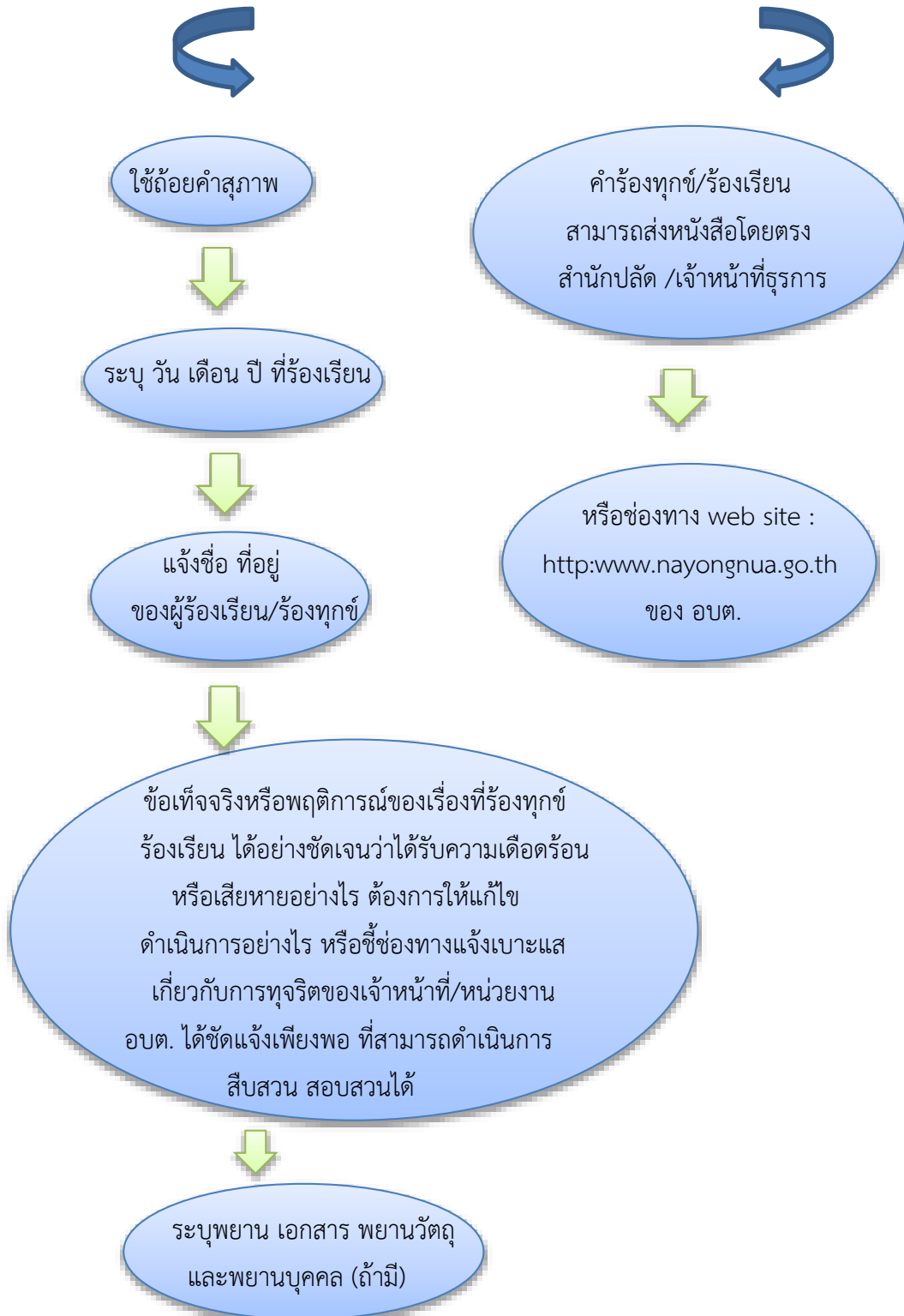


5. ส่งข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ถึง อบต. ได้ผ่านทางอีเมล admin@nayongnua.go.th



ผังร้องเรียน/ร้องทุกข์

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน



ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน



1.

ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเอง
อบต.นาโยงเหนือ หมู่ที่ 4 ถนนนาโยง-ย่านตาขาว จังหวัดตรัง



2.

ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางจดหมาย
อบต.นาโยงเหนือ หมู่ที่ 4 ถนนนาโยง-ย่านตาขาว จังหวัดตรัง 92170



3.

ร้องทุกข์/ร้องเรียนในเบื้องต้นทางหมายเลขโทรศัพท์

- นายก อบต. : นายสมควร จิตรแก้ว : 080-533-2958
- ปลัด อบต. : นางสาวไมตรีจิตร์ คงมา : 092-407-1086



4.

ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่าน web site:
<http://www.nayongnua.go.th>



5.

ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านทาง e-mail address
admin@nayongnua.go.th

