

คู่มือการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง

ต.นากลาง อ.สูงเนิน จ.นครราชสีมา

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว และให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ให้ประชาชนเข้าถึงการบริการของรัฐและการบำบัดทุกข์บำรุงสุข เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง จึงได้จัดทำคู่มือการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. เรื่องที่อาจนำร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง 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.นากลาง ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

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 / หน่วยงาน ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(4) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

2. ใช้แบบคำร้องทุกข์ / ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง หรืออาจส่งเป็นหนังสือหรือช่องทาง www.tambonnaklang.go.th.

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

1. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

2. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

3. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

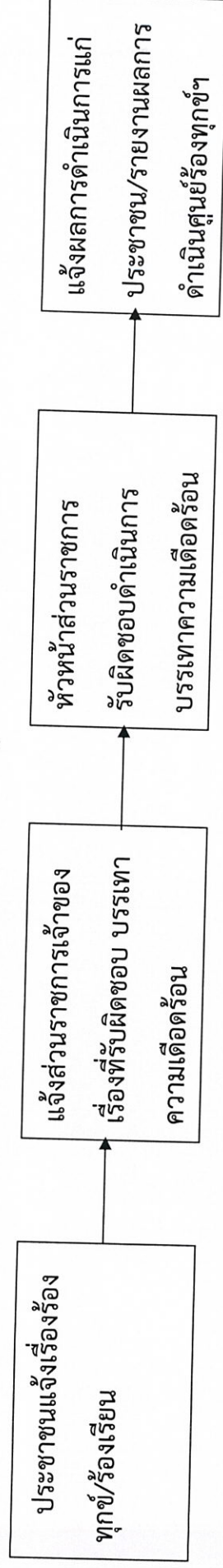
1. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม (คลิกเพื่อพิมพ์แบบฟอร์มร้องทุกข์)
 2. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมายที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง เลขที่ 123 หมู่ที่ 1 ต.นากลาง อ.สูงเนิน จ.นครราชสีมา 30380
 3. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ อปต.นากลาง หมายเลขโทรศัพท์ 044-9388 23
 - * นายกององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง 081-977 6100
 - * ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง 097-336 1045
-

ผังขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

สำนักปลัดงานปลัดฯ ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.นากลาง

๑ รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑.๑ ผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่เสนอ (ปรับปรุง)



สรุป ใน ๔ ขั้นตอน รวมระยะเวลาระหว่างที่มารับบริการกับทางเทศบาลตำบลท่าเสาทำเต็ม เป็นระยะเวลาภายใน ๗ วัน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

คำร้องที่...../.....

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว..... อายุ.....ปี อาชีพ.....
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ.....
จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์..... ขอยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/ปรึกษากฎหมาย ดังนี้
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ปรึกษากฎหมาย
(.....)

พร้อมหลักฐานยื่นประกอบมีดังนี้

- () สำเนาบัตรประชาชน/สำเนาทะเบียนบ้าน
- () อื่นๆ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องฯ
(.....)

ความเห็นผู้บังคับขาดัน

-เพื่อโปรดทราบ/พิจารณา

- ควรแจ้ง () สำนักปลัดฯ () กองช่าง () กองสาธารณสุข () กองคลัง () กองการศึกษาฯ
- () งานกฎหมายและคดี
- () อื่นๆ.....

ลงชื่อ.....รองปลัดฯ /หัวหน้าสำนักปลัดฯ
(.....)

ความเห็นปลัดฯ

ลงชื่อ.....
(.....)

คำสั่ง () ดำเนินการตามที่เสนอ

()

ลงชื่อ.....

(นายถิ่น เต็บสูงเนิน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง

องค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

คำร้องที่...../.....

(บันทึกทางโทรศัพท์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง.....

ได้รับคำร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์จากนาย/นาง/นางสาว.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์.....ตั้งข้อความดังต่อไปนี้

.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

ความเห็นผู้บังคับบัญชาต้น

-เพื่อโปรดทราบ/พิจารณา

-ควรแจ้ง () สำนักปลัดฯ () กองช่าง () กองสาธารณสุข () กองคลัง () กองการศึกษาฯ

() งานกฎหมายและคดี

() อื่นๆ.....

ลงชื่อ.....รองปลัดฯ /หัวหน้าสำนักปลัดฯ
(.....)

ความเห็นปลัดฯ

ลงชื่อ.....
(.....)

คำสั่ง () ดำเนินการตามที่เสนอ

()

ลงชื่อ.....

(นายถิ่น เติบสูงเนิน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง

แบบคำร้องทั่วไป

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....อายุ.....ปี อาชีพ.....
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
หมายเลขโทรศัพท์.....ขอยื่นคำร้องขอ ดังนี้

.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

พร้อมหลักฐานยื่นประกอบมีดังนี้

- () สำเนาบัตรประชาชน/สำเนาทะเบียนบ้าน
- () อื่นๆ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องฯ
(.....)

ความเห็นผู้บังคับขาดัน

-เพื่อโปรดทราบ/พิจารณา

- ควรแจ้ง () สำนักปลัดฯ () กองช่าง () กองสาธารณสุข () กองคลัง () กองการศึกษาฯ
- () งานกฎหมายและคดี
- () อื่นๆ.....

ลงชื่อ.....รองปลัดฯ /หัวหน้าสำนักปลัดฯ
(.....)

ความเห็นปลัดฯ

ลงชื่อ.....
(.....)

คำสั่ง () ดำเนินการตามที่เสนอ

()

ลงชื่อ.....

(นายถิ่น เติบสูงเนิน)

นายองค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง