

คู่มือ การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง
อำเภอชาติตระการ
จังหวัดพิษณุโลก

คู่มือสำหรับประชาชน : การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางโดยตรงที่สำนักงาน และทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไป ได้สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไป ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็น การป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของ การบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง จึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการให้บริการ อย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน อบต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน อบต. ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงมาที่ศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง หรือที่ เว็บไซต์ www.bandong.go.th

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

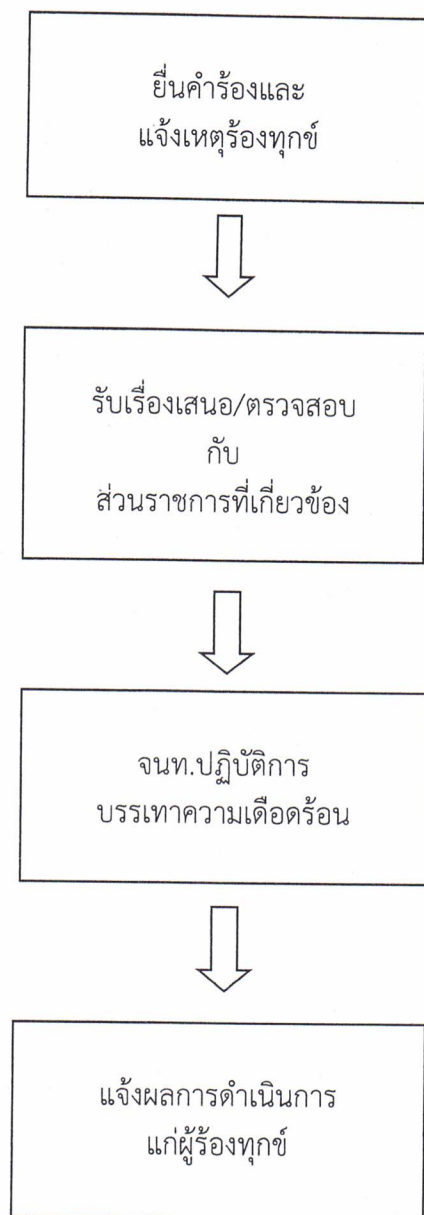
๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ดังนั้นการดำเนินการตามช่องทาง " ร้องทุกข์ / ร้องเรียน " ผู้ร้องต้องปฏิบัติตามหรือยอมรับตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ด้วย

แผนผังขั้นตอนการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน



ช่องทางให้ประชาชนเสนอเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง
อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก

ร้องเรียนด้วยตนเอง



ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์
www.bandong.go.th



ร้องเรียนผ่าน Facebook:
<https://www.facebook.com>



ร้องเรียนทางโทรศัพท์ : ๐๕๕-๐๐๙๘๑๙
นายก อบต. ๐๙๑-๗๗๔๑๒๔๙ ,
ปลัด อบต. ๐๙๑-๗๗๔๑๒๔๘



ร้องเรียนผ่านกล่องแสดงความคิดเห็น



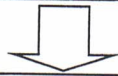
ร้องเรียนทางโทรสาร : ๐๕๕-๐๐๙๘๑๙



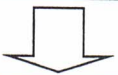
ทาง E- Mail หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
: bandong_๘๘๘@hotmail.com

การร้องทุกข์ / ร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

วิธีการยื่น
การร้องทุกข์/ร้องเรียน



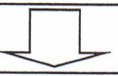
๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ



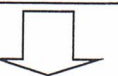
๒. ระบุ วัน เดือน ปี
ที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน



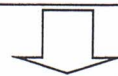
๓. แจ้งชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/
ร้องทุกข์ ให้ชัดเจน



๔. ระบุ พยาน เอกสาร
พยานวัตถุ และพยานบุคคล



ตรวจสอบข้อเท็จจริง / พฤติการณ์ของ
เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้ชัดเจน
เพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน
สอบสวนได้



รายงานผลการร้องเรียนถึงผู้ร้องเรียน

ช่องทาง
การร้องเรียน/ร้องทุกข์



๑. คำร้องเรียนสามารถส่งที่
สนง. อบต.บ้านดง



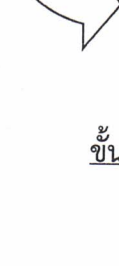
๒. คำร้องเรียนสามารถส่งที่
www.bandong.go.th



๓. ทางโทรศัพท์/โทรสาร
๐๕๕-๐๐๙๘๑๙ /
๐๕๕-๐๐๙๘๒๐



๔. ผ่านทาง Facebook :
<https://www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง>



๕. ผ่านทาง E- Mail หรือจดหมาย
อิเล็กทรอนิกส์ : [bandong_๘๘๘@hotmai.com](mailto:bandong_๘๘๘@hotmail.com)

ขั้นตอนการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

ยื่นคำร้องและแจ้งเหตุร้องทุกข์



รับเรื่องเสนอ/ตรวจสอบกับ
ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

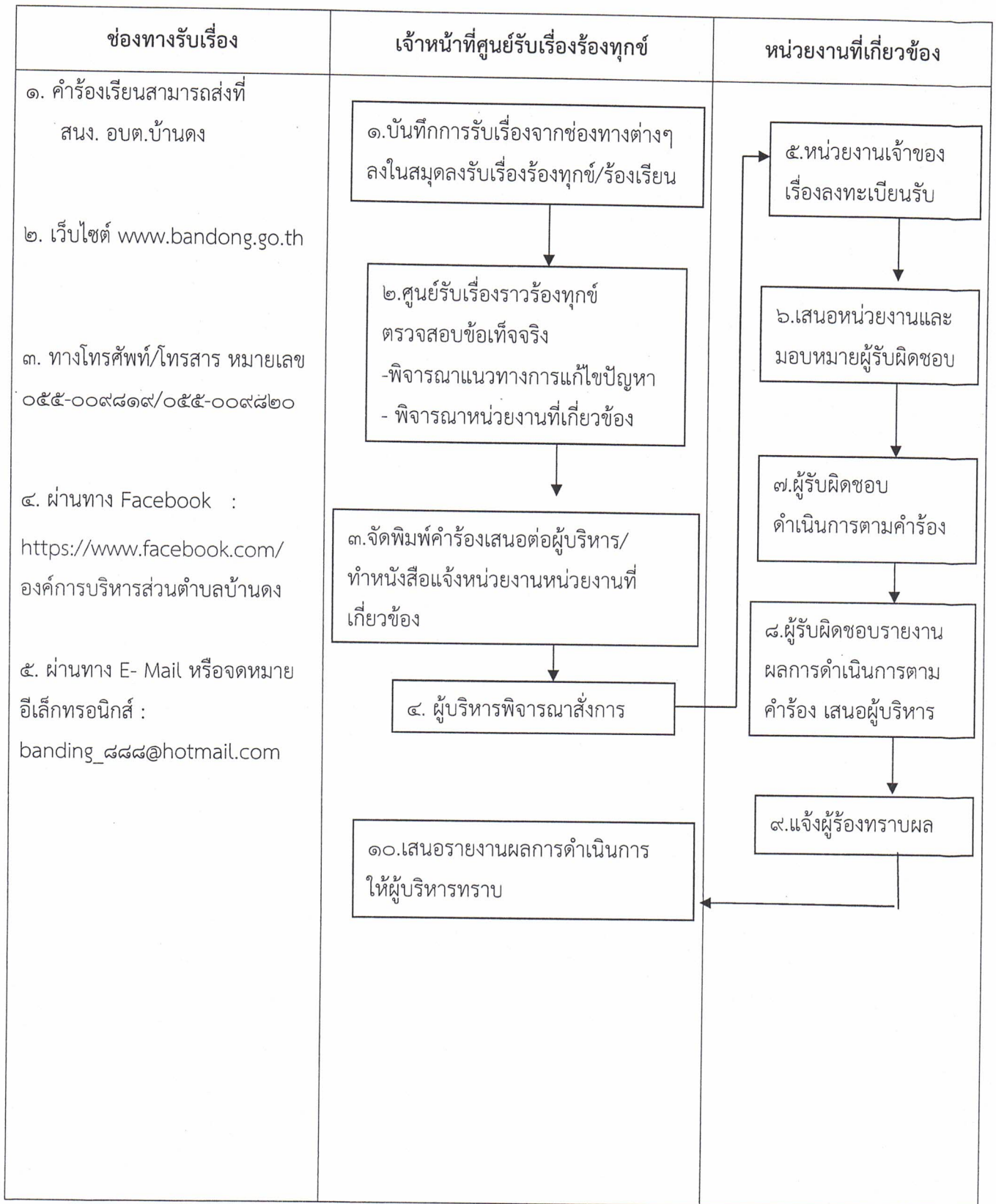


จนท.ปฏิบัติการบรรเทา
ความเดือดร้อน



แจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องทุกข์

ผังกระบวนการงานของระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง



ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์รับร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ตั้งอยู่ที่ สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง หมู่ที่ ๑ ตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก โดยมีภารกิจ
และอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้โดยสะดวกและรวดเร็ว
โดยได้เปิด ช่องทางในการรับเรื่องราวดังนี้

- ทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร หมายเลข ๐๕๕-๐๐๙๘๑๙
- ทางตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์หน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง
- ทางไปรษณีย์ อำเภอชาติตระการถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่
เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้

- ด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง
- ผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง www.bandong.go.th
- ผ่านทาง Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ชาติตระการ
- ผ่านทาง E-Mail หรือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : bandong_๘๘๘@hotmail.com

๒. เป็นศูนย์กลางในการประสานงานในการแก้ปัญหา การบริหารจัดการ และนำเสนอแนะต่าง ๆ
ไปยังคณะผู้บริหาร เพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

๓. ประสานงาน ส่งเรื่องราวที่รับแจ้งไปยังงานหน่วยงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการ
แจ้งกลับไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ

๔. รวบรวมและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องเรียนนำเสนอต่อคณะผู้บริหาร

๕. แนะนำเผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

๖. แผนงานบริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

๖.๑ รับเรื่องราวร้องทุกข์

- งานบริหารทั่วไป
- งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- งานด้านสิ่งแวดล้อม
- งานด้านสาธารณสุข
- งานด้านการเกษตร
- งานด้านรายได้หรือภาษี
- งานด้านโยธา
- งานด้านสาธาณูปโภค

๖.๒ รับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

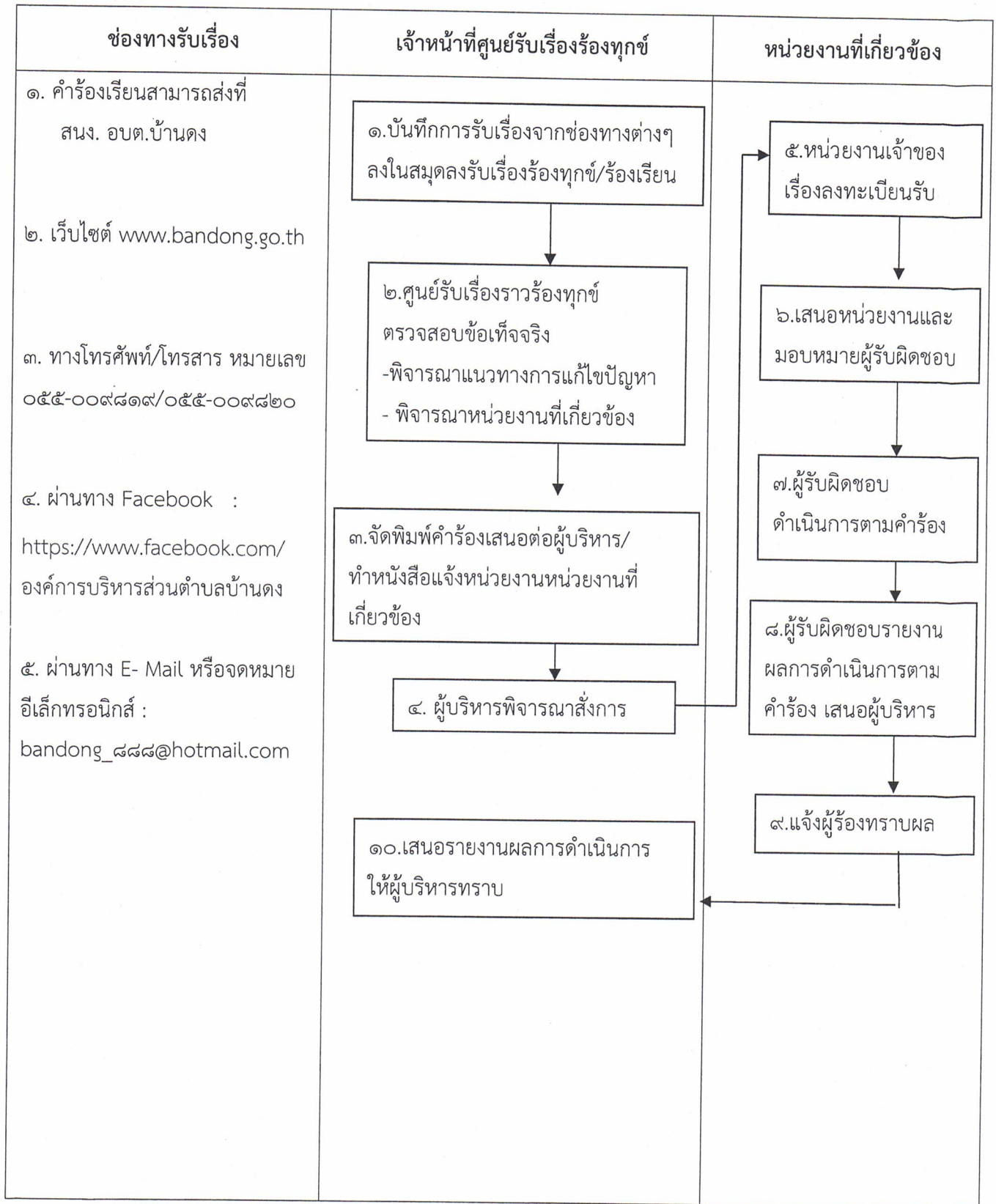
๖.๓ รับแจ้งเหตุ ได้แก่ อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว

ปัญหายาเสพติด

๖.๔ ข้อเสนอแนะต่างๆ

๖.๕ สอบถามข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่จะบริการตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้ข้อมูลและคำแนะนำ
แก่ประชาชน ในกรณีที่ตอบไม่ได้จะบันทึกเรื่องราวไว้และหาคำตอบส่งกลับไปยังผู้แจ้งในภายหลัง

ผังกระบวนการงานของระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง



การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

๑. สถานที่ติดต่อ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

๒. ขั้นตอน/กระบวนการที่ต้องดำเนินการและระยะเวลาการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน

๒.๑ เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจากประชาชนจากช่องทางต่างๆ

ได้แก่

- ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๕-๐๐๙๘๑๙ โทรสาร หมายเลข ๐๕๕-๐๐๙๘๒๐

- ทางตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์หน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

- ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง โดยลงชื่อผู้ร้อง

ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้

- ด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

- ผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง www.bandong.go.th

- ผ่านทาง Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ชชาติตระการ

จะทำการลงรับไว้ในสมุดบันทึกเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

๒.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา
ในเบื้องต้น และพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วนจะแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในทันทีและ
รายงานผู้บริหารทราบ

๒.๓ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับหนังสือส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจะลงรับหนังสือ

๒.๔ ส่งคำร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ

๒.๕ ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๒.๖ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเสนอหนังสือต่อผู้บริหารของหน่วยงานและมอบหมาย

ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

๒.๗ ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

๒.๘ เมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการแล้วเสร็จ จะรายงานผลการดำเนินการต่อหัวหน้าหน่วยงาน

๒.๙ หน่วยงานที่รับผิดชอบทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการส่งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑๐ เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงาน

ที่รับผิดชอบจะเสนอรายงานต่อผู้บริหารเพื่อทราบผลการดำเนินการ

๒.๑๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อ ร้องเรียนเพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	