**คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**คู่มือการร้องทุกข์**



**คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์**

**องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว
ต.ลาดบัวขาว  อ.สีคิ้ว  จ.นครราชสีมา**

**วัตถุประสงค์**

การ เปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเตอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาวจึงต้องกำหนด  หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

**หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน**

                1.  เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้  ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน  หรือเสียหาย
อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว  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  ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อน  หรือเสียหายอย่างไร  ต้องการให้แก้ไข  ดำเนินการอย่างไร  หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส  เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานอบต. ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ  สืบสวน  สอบสวน  ได้

                           (4)  ระบุ  พยาน  เอกสาร  พยานวัตถุ  และพยานบุคคล  (ถ้ามี)

                2.  คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน  อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง  Web  site  : <http://ladboakhow.go.th> ของอบต.ลาดบัวขาว

**เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา**

          1.  คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ  หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

             2.  คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ  หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน  สอบสวนต่อไปได้

             3.  คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา  30  วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

**ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน**

1.ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ อบต.ลาดบัวขาว หมู่ที่ 7 [(คลิกเพื่อพิมพ์แบบฟอร์มร้องทุกข์)](http://www.nongsuachang.go.th/images/stories/55/n.pdf)

             2. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ อบต.ลาดบัวขาว อ.สีคิ้ว จ.นครราชสีมา 30340

             3. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

 \* นายก อบต.    081-2821000
 \* ปลัด อบต.     081-2664198

 \* รองปลัด อบต.     087-2411114

 \* นิติกร   088-7378009

 \* ที่ทำการอบต. 044-756383 ต่อ 203

             4. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน  Web Side : <http://ladboakhow.go.th>
             5. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน  e-mail address :

**การร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางอินเตอร์เน็ต**
 **เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน**

              กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail  จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้า**หากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น**

                ถ้าท่านยอมรับเงื่อนไขดังกล่าวข้างต้น ให้คลิกที่ปุ่มส่งเรื่องร้องเรียน ข้างล่างนี้

[**คลิกที่นี่เพื่อแจ้งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน**](http://www.nongsuachang.go.th/index.php?option=com_contact&view=contact&catid=10:2009-07-28-09-05-10&id=3-minister)

**แจ้งมายัง ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน**

 ตามที่มีผู้ร้องเรียน แจ้งไปยังช่องทาง ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ข้างต้นว่า  " ร้องทุกข์ไปทำไม ร้องไปก็ไม่ได้เรื่อง " นั้น ผู้ดูแลช่องทางนี้ขอเรียนว่า ท่านได้อ่านเงื่อนไขในการร้องทุกข์ / ร้องเรียน และปฏิบัติตามในการให้ข้อมูลครบถ้วนแล้วหรือยัง เช่น เบอร์โทรศัพท์หรือที่อยู่ที่มีสามารถติดต่อได้ เมื่อท่านไม่แจ้งข้อมูลให้ครบถ้วน และเมื่อตรวจสอบเรื่องหรือดำเนินการให้ตามความประสงค์ของท่านผู้ร้องเรียน แล้ว ผู้ดูแลช่องทางนี้ก็ไม่สามารถจะแจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนให้ท่าน ทราบได้

            ดังนั้นการดำเนินการตามช่องทาง " ร้องทุกข์ / ร้องเรียน " ผู้ร้องต้องปฏิบัติตามหรือยอมรับตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ด้วย

**วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์**

ใช้ถ้อยคำสุภาพ

ระบุ วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน

แจ้ง ชื่อ ที่อยู่

ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรียนที่ร้องทุกข์

ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือนร้อน

หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข

ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งแบะแส

เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน

อบต. ได้ชัดเจนเพียงพอ ที่สามารถดำเนินการ

สืบสวน สอบสวนได้

ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ

และพยานบุคคล (ถ้ามี)

**ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่าน** e-mail address :

**ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่าน** Web Side :

<http://ladboakhow.go.th>

**ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน**

ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

 \* นายก อบต.    081-2821000 \* ปลัด อบต.  081-2664198

 \* รองปลัด อบต.   087-2411114 \* นิติกร   088-7378009

 \* ที่ทำการอบต. 044-756383 ต่อ 203

**ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางจดหมาย**

ที่ อบต. ลาดบัวขาว ต.ลาดบัวขาว

 อ.สีคิ้ว จ.นครราชสีมา 30340

**ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเอง**

ที่ทำการ อบต. ลาดบัวขาว 88 หมู่ที่ 7

**ผังร้องเรียน**