การรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

	การรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
๑) ขอบเขตการให้บริการ	- งานที่ให้บริการ การรับแจ้ง - สถานที่ให้บริการ สำนักงานปลัด ศูนย์ร้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง โทร. ๐-๗๗๓๙-๑๒๑๒ https://www.banyang.go.th/ email:Office@banyang.go.th - วัน เวลาที่ให้บริการ จันทร์ – ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. เว้นวันหยุดราชการ
๒) หลักเกณฑ์ วิธีการ และ เงื่อนไข	**หลักเกณฑ์การร้องเรียน** ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ **สรุป** การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย **เรื่องราวร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้** (๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ และ (๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญ ที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร (๓) เรื่องที่ร้องร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น ๓. การใช้บริการร้องเรียน อบต. ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง ที่มา : พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ **วิธีการยื่นคำร้องร้องเรียน** ๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี (๑) ระบุ วัน เดือน ปี (๒) ชื่อ และที่อยู่ และลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน (๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานอบต. ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวนสอบสวน ได้

	(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ๒.คำร้องเรียนอาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือ เว็บไซต์ของ อบต. **เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา** ๑. คำร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ ๒. คำร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ๓. คำร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน **ช่องทางการร้องเรียน** ๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ อบต.บ้านยาง ๒. ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ อบต.บ้านยาง อำเภอคีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๘๐ ๓. ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๗๗๓๙-๑๒๑๒ * นายก อบต. โทร ๐๘๑-๖๗๖๕๘๗๓ ๔. ร้องเรียน ผ่าน Web Side www.Banyang.com **ร้องเรียน ทางอินเตอร์เน็ต** **เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องเรียน** กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้า**หากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น**
๓) ขั้นตอนและระยะเวลา	๑. ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ทาง Internet ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง ๒. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง มอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชา ๓. ผู้บริหารสั่งการอนุมัติดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์ตามแนวแก้ไขปัญหาหรือยุตติข้อร้องเรียน พร้อมแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (รวมระยะเวลาดำเนินการ ๕ วัน)
๔) รายการเอกสารหลักฐานประกอบ	- สำเนาบัตรประชาชนผู้ยื่นคำร้อง จำนวน ๑ ฉบับ - สำเนาทะเบียนบ้านผู้ยื่นคำร้อง จำนวน ๑ ฉบับ - หลักฐาน เอกสาร อื่นๆ (ถ้ามี)
๕) ค่าธรรมเนียม	ไม่มี
๖) การรับเรื่องร้องเรียน	- เว็บบอร์ด www.banyang.go.th - โทร.๐-๗๗๓๙-๑๒๑๒
๗) อื่นๆ	แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มการรับเรื่องราวร้องเรียน

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเปลี่ยน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....
ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก
.....
.....
.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....
จึงใคร่ขอร้องเรียน มายังองค์การบริหารส่วนตำบลเปลี่ยน เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้
.....
.....
.....
พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ
๔. เอกสารอื่น ๆ

(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)
ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)
หมายเลขโทรศัพท์.....