

คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม

ตำบลยางคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม จึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการให้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขามในเรื่องดังต่อไปนี้

- 1.1 กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- 1.2 กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- 1.3 ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- 1.4 ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- 1.5 กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

2. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย

ต่อบุคคลอื่น

3. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน อนาคตต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

- (1) วัน เดือน ปี
- (2) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
- (3) ข้อเท็จจริง หรือ พุทธิการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส

เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานอบต. ได้ชี้แจงเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(4) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

2. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงถึงงานธุรการหรือช่องทางHttp//www.Face book.com โทรศัพท์ โทรสาร หรือสายตรงผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

1. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
2. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้แจงเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
3. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม หมู่ 18 อำเภอขยงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์(คลิกเพื่อพิมพ์แบบฟอร์มร้องทุกข์)
2. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม หมู่ 18 อำเภอขยงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ 46120
3. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ 043-840820
 - * สายตรงนายก อบต. 087-2533651 หรือ 087 - 9500722
 - * สายตรง ปลัด อบต. 086 - 2342320
4. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side : www.klongkham.go.th
5. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน e-mail address : admin@klongkham.go.th
6. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน Http//www. Face book
7. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางเว็บไซต์ (Webboard) องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

แผนผังร้องเรียน

วิธียื่นคำร้องทุกข์ /

รับแจ้งเรื่องราว

คำร้องทุกข์ /
ร้องเรียน
สามารถส่งหนังสือ

ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์
เขียนคำร้องแจ้งเหตุ
ร้องเรียน / ร้องทุกข์

หรือช่องทาง

- Web site ของ
หน่วยงาน
- Face Book
- e-mail ของ
หน่วยงาน

สำนักงานปลัด อบต. รับเรื่อง
ร้องเรียน / ร้องทุกข์
แจ้งให้หัวหน้าส่วนราชการ
ภายใน อบต.

แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา
หรือแจ้งผลความคืบหน้าให้แก่ผู้
ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทราบภายใน
15 วัน

ช่องทางการร้องทุกข์ /

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเอง
ที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม หมู่
18 อำเภอทรายทอง จังหวัดกาฬสินธุ์

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย
ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม หมู่ 18
อำเภอทรายทอง จังหวัดกาฬสินธุ์

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน
ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ 043 - 840820
* สายตรงนายก อบต. 087 - 2533651 หรือ
087 - 9500722

ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side :
www.klongkham.go.th

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน e-mail address :
admin@klongkham.go.th

ร้องทุกข์ / ร้องเรียน [Http//www. Face book](http://www.Facebook)

ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางเว็บไซต์ (Webboard)
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม