****

**คู่มือการร้องทุกข์/ร้องเรียน**

**องค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก**

**ตำบลดอนสัก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี**

**คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน**

**องค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก**

**ตำบลดอนสัก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี**

**คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน**

**วัตถุประสงค์**

 การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเตอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก จึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

**หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน**

1. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก ในเรื่องดังต่อไปนี้

1.1 กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

1.2 กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

1.3 ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

1.4 ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

1.5 กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

2. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือ

สร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

3. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน อบต. ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

- 2 -

**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 / หน่วยงาน อบต. ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

 (4) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

2. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Web site : http//Donsak.go.th ของ อบต.

**เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา**

1. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง

ทุกข์ / ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

2. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มี

ลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

3. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันที่รู้หรือ

ควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

**ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน**

1.ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ อบต.ดอนสัก 114 หมู่ที่ 9 ต.ดอนสัก

อ.ดอนสัก จ.สุราษฎร์ธานี [(คลิกเพื่อพิมพ์แบบฟอร์มร้องทุกข์)](http://www.nongsuachang.go.th/images/stories/55/n.pdf)

2. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ อบต. 114 หมู่ที่ 9 ต.ดอนสัก

อ.ดอนสัก จ.สุราษฎร์ธานี 84220

3. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

\* นายก อบต. 077-371856-7 หรือ 081-082-1934

 \* ปลัด อบต. 077-371856-7 หรือ 089-469-7859

4. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side : http//Donsak.go.th

5. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน e-mail address : Donsak.go.th

- 3 -

**การร้องทุกข์/ร้องเรียน ทางเว็บไซต์ (Webboard)**

**เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

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

…………………………………………………………………………

**แผนผังร้องเรียน**

วิธียืนคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

ร้องทุกข์ /ร้องเรียนด้วยตนเอง

ที่ทำการ อบต.ดอนสัก หมู่ที่ 9 อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ร้องทุกข์ /ร้องเรียนทางจดหมาย

ที่ อบต.ดอนสัก หมู่ที่ 9 อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84220

ร้องทุกข์ /ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน

ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

นายก อบต. 077-371856-7 หรือ 081-082-1934

ปลัด อบต. 077-371856-7 หรือ 089-469-7859

ร้องทุกข์ /ร้องเรียนผ่านทาง Web site : http//Donsak.go.th

ร้องทุกข์ /ร้องเรียนผ่านทาง e-mail address : Donsak.go.th

****

**แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน**

 เขียนที่............................................................................

 วันที่................เดือน................................พ.ศ. ...............

เรื่อง ...............................................................................................................................................................

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก

 ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).......................................................................................อายุ..................ปี อยู่บ้านเลขที่........................หมู่ที่................บ้าน......................................................ตำบล ดอนสัก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ขอร้องทุกข์ – ร้องเรียน ต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก เนื่องจาก..............................................................................................................................................................................

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

 เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้..............................................................................................................................................................................

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

 1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.................ฉบับ

 2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.................ฉบับ

 3. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.................ราย

4. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ)....................................................................................................................

 ขอแสดงความนับถือ

 (ลงชื่อ).......................................................................ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

 (......................................................................)

 ตำแหน่ง......................................................................(ถ้ามี)

 หมายเลขโทรศัพท์.......................................................

**ทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์ – ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับที่** | **ชื่อ – สกุล** | **ที่อยู่** | **วันที่** | **เรื่องที่ร้องทุกข์ - ร้องเรียน** | **หมายเหตุ** |
| 1. |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |  |
| 5. |  |  |  |  |  |
| 6. |  |  |  |  |  |
| 7. |  |  |  |  |  |
| 8. |  |  |  |  |  |
| 9. |  |  |  |  |  |
| 10. |  |  |  |  |  |

**แบบควบคุมการร้องเรียน / ร้องทุกข์**

**ชื่อ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับที่** | **เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์** | **หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง****(หน่วยปฏิบัติ)** | **ระยะเวลาที่คาดว่า****จะแล้วเสร็จ****(คำมั่นสัญญา)** | **ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ****(หน่วยปฏิบัติ)** | **หมายเหตุ** |
|  |  |  |  |  |  |

 (ลงชื่อ)...............................................................ผู้รับเรื่องร้องเรียน

 (..............................................................)

 ตำแหน่ง............................................................

 วันที่...............เดือน....................พ.ศ. ................