



คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน
ตำบลวังประจัน อำเภอควนโดนจังหวัดสตูล

คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน
ตำบลวังประจัน อำเภอควนโดนจังหวัดสตูล

คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต

เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียน
มายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบ
ปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆ
เรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไข
ปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่
ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไป
ตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
องค์การบริหารส่วนตำบลวังประจันจึงต้องกำหนด
หลักเกณฑ์ วิธีการให้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วน ตำบลวังประจัน ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่

ราชการ

๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่

ราชการ

๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมาย

กำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่

หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน อบต.

ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้

เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พหุติการณของเรื่องที่ร้อง

ทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อน

หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร

หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่

/ หน่วยงาน อบต. ได้ชี้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ

สืบสวน สอบสวน ได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ

และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรง

เจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Web site :

<http://www.wangprachan.go.th> ของ อบต.

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่อยู่หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำกร
อบต.วังประจัน หมู่ที่ ๓ ต.วังประจัน อ.ควนโดน จ.สตูล
(คลิกเพื่อพิมพ์แบบฟอร์มร้องทุกข์)

๒. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่
อบต.วังประจัน อ.ควนโดน จ.สตูล ๙๑๑๖๐

๓. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน
ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

* นายก อบต. ๐๗๔-๘๓๙๗๗๐

หรือ ๐๙๗-๒๖๘๓๒๕๗

* ปลัด อบต. ๐๗๔-๘๓๙๗๗๐

หรือ ๐๙๓-๕๗๖๖๑๑๕

๔. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side :
<http://www.wangprachan.go.th> หรือ
ผ่าน e-mail address : wangprachanlocal@gmail.com
หรือ facebook อบต.วังประจัน

การร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางเว็บไซต์ (Webboard)

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail หรือ facebook เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

.....





ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเอง
ที่ทำการ อบต.วังประจัน หมู่ที่ ๓ อ.ควนโดน จังหวัดสตูล

๒

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย
ที่ อบต.วังประจัน หมู่ที่ ๓ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล
๙๑๑๖๐

๓

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน
ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์
* นายก อบต. ๐๗๔-๘๘๙๗๗๐ หรือ ๐๙๗-๒๖๘๓๒๕๗
* ปลัด อบต. ๐๗๔-๘๘๙๗๗๐ หรือ ๐๙๓-๕๗๖๖๑๑๕

๔

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่านทาง
Web site : <http://www.wangprachan.go.th>
e-mail address : wangprachanlocal@gmail.com
facebook : อบต.วังประจัน

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลวังประจัน

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

บ้าน.....ตำบล วังประจัน อำเภอ ควนโดน

จังหวัด สตูล ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน ต่อนายกองค้การ

บริหารส่วนตำบลวังประจัน เนื่องจาก

.....
เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....
พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบควบคุมการร้องเรียน / ร้องทุกข์
ชื่อ องค์การบริหารส่วนตำบลวังประจัน

ลำดับที่	เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยปฏิบัติ)	ระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ (คำมั่นสัญญา)	ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (หน่วยปฏิบัติ)	หมายเหตุ

