**การรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **การรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์** |
| 1) ขอบเขตการให้บริการ | - งานที่ให้บริการ การรับแจ้ง  - สถานที่ให้บริการ สำนักงานปลัด ศูนย์ร้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเปลี่ยน  0-7547-0355 [www.plien.go.th](http://www.plien.go.th) e-mail [info@plien.go.th](mailto:info@plien.go.th)  - วัน เวลาที่ให้บริการ จันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 – 16.30 น.  เว้นวันหยุดราชการ |
| 2) 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 หรืออาจจะเดือดร้อน  หรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ และ  (๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญ  ที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร  (3) เรื่องที่ร้องร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น                  3. การใช้บริการร้องเรียน อบต. ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง  ที่มา : พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓  **วิธีการยื่นคำร้องร้องเรียน**  1. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี  (1) ระบุ วัน เดือน ปี  (2) ชื่อ และที่อยู่ และลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน  (3) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานอบต. ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้  (4) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)  2. คำร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือ เว็บไซต์ของ อบต.  **เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา**  1. คำร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์  2. คำร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้  3. คำร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน  **ช่องทางการร้องเรียน**  1. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ อบต.เปลี่ยน  2. ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ อบต.เปลี่ยน อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรรมราช 80120             3. ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ 0-7547-0355  \* นายก อบต. โทร 086-4799557             4. ร้องเรียน ผ่าน  Web Side www.plien.go.th    **ร้องเรียน ทางอินเตอร์เน็ต**  **เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องเรียน**  กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail  จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้า**หากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น** |
| 3) ขั้นตอนและระยะเวลา | 1. ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ทาง Internet ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง  2. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเปลี่ยน มอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชา  3. ผู้บริหารสั่งการอนุมัติดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์ตามแนวแก้ไขปัญหาหรือยุตติข้อร้องเรียน พร้อมแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป  (รวมระยะเวลาดำเนินการ 5 วัน) |
| 4) รายการเอกสารหลักฐานประกอบ | - สำเนาบัตรประชาชนผู้ยื่นคำร้อง จำนวน 1 ฉบับ  - สำเนาทะเบียนบ้านผู้ยื่นคำร้อง จำนวน 1 ฉบับ  - หลักฐาน เอกสาร อื่นๆ (ถ้ามี) |
| 5) ค่าธรรมเนียม | ไม่มี |
| 6) การรับเรื่องร้องเรียน | - เว็บบอร์ด [www.plien.go.th](http://www.plien.go.th)  - โทร.0-7547-0355 |
| 7) 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

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

2. สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.................ฉบับ

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

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)...........................................................................ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

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

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

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