



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลวัง
มาตรการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง

องค์การบริหารส่วนตำบลวัง เห็นความสำคัญในการรับฟังความคิดเห็น การตอบสนอง เรื่องราว ร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนของประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลในการนำมาพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานบริการ สาธารณะให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้จัดทำมาตรการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง ให้สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน รวมทั้งพัฒนาปรับปรุงขั้นตอน ช่องทางการร้องเรียน การจัดการแก้ไขปัญหา การติดตามผล การแจ้งผลการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รวมทั้งจัดให้มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการร้องเรียน และขั้นตอนให้ ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง

การเปิดให้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถ ร้องทุกข์/ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้ อย่างรวดเร็ว มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดีที่ ต้องการก่อความวุ่นวาย และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหาร ส่วนตำบลวังจึงต้องมีการกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือ เสียหาย จากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลวัง ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่ เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน อบต. ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยัน ว่ามีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยวาจา ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีการแจ้งรายการต่างๆ ให้เจ้าหน้าที่ ดังต่อไปนี้

/(๑) วัน เดือน...

- (๑) วัน เดือน ปี ที่แจ้ง
- (๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- (๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน อบต. ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ช่องทางการส่งคำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งหนังสือตามช่องทาง ดังนี้

(๑) ยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) : saraban_06840707@dla.go.th

(๒) ทางไปรษณีย์ (๒๖ หมู่ที่ ๓ ตำบลวัง อำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๓๐)

(๓) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลวัง

(๔) เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง : www.wang.go.th

(๕) ร้องเรียนผ่านทาง Facebook : อบต.วัง อำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

(๖) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๗-๒๗๔๓๓๑

(๗) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัง ๐๘๙-๕๙๓-๘๖๗๔

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจริง
๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
๓. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

การร้องทุกข์/ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต (เงื่อนไขการส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน)

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ เหตุผลประกอบการร้องเรียน จะมีประโยชน์ต่อการติดต่อกลับเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายสมมาตร ช่วยรักษา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัง