



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลลานหอย
เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลลานหอย

.....

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลลานหอย เห็นความสำคัญในการรับฟังความคิดเห็น การตอบสนอง เรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนของประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลในการนำมาพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานบริการ สาธารณะการบริหารราชการของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โปร่งใส จึงได้จัดทำ มาตรการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนขึ้น เพื่อกำกับติดตามในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน รวมทั้งพัฒนาปรับปรุงขั้นตอน ช่องทางการร้องเรียน กระบวนการจัดการแก้ไขปัญหาช่องทางการติดตามผล การ แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ให้มีความรวดเร็ว เป็นธรรม สะดวกและ เหมาะสม รวมทั้งจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่กระบวนการร้องเรียน และขั้นตอนให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้อง ทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่าง รวดเร็ว โดยทุก ๆ เรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจ เกิดจากผู้นับไม่ประสงค์ที่ต่อการก่อวินาศกรรม และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมี ประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลลานหอยจึงต้องกำหนด กลไกเกณฑ์ วิธีการให้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลลานหอย ในเรื่องดังต่อไปนี้

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

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน อบต. ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยวาจาให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีการแจ้งรายการต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) วัน เดือน ปี ที่แจ้ง

(๒) ชื่อและที่อยู่.....

(๒) ชื่อและที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ของเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการแก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน อบต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑. ช่องทางการส่งคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือตามช่องทาง ดังนี้

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลานหอย

(๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ : หมู่ ๑ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลลานหอย อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย

(๓) ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๕ - ๖๓๔๑๙๔ หมายเลขโทรสาร ๐๕๕-๖๓๔๑๙๔

(๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลลานหอย

(๕) เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลานหอย www.lanhoy.go.th

(๖) Facebook : อบต.ลานหอย อ.บ้านด่านลานหอย จ.สุโขทัย

(๗) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลลานหอย ๐๘๔-๖๒๐๖๕๕๕

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนจริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์หรือการชี้แจงเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

การร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต (เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน)

กรุณาบ่อนข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E - mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(ลงชื่อ)

(นายประกอบ ค้อมทอง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลานหอย