



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม

เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม

ตามนโยบายกระทรวงมหาดไทย โดยเน้นเรื่อง “บ้านเมืองน่าอยู่ เขตชุมชนธรรม” โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประเทศชาติมีความมั่นคง สังคมและประชาชนร่มเย็นเป็นสุขและได้เล็งเห็นว่า “ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์” เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ทำให้การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพในการบริหารจัดการ โดยใช้หลักธรรมาภิบาล การมีส่วนร่วมของประชาชนทุกสาขาอาชีพ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม

องค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อมจึงได้มีนโยบายในการปรับบทบาทของการบริหารราชการเพื่อให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ จึงให้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ ในการทำกิจกรรมของท้องถิ่น ซึ่งเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ทำให้ประชาชนได้แจ้งเรื่องความเดือดร้อนทุกเรื่องในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม ซึ่งศูนย์ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม ตำบลแควอ้อม อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม หมายเลขโทรศัพท์/ โทรสาร ๐๓๔-๗๐๒๑๒๙ ทั้งนี้รายละเอียดการดำเนินงานการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ตามเอกสารแนบท้าย

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายदनัย ขจรผล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม

**การรับเรื่องราวร้องเรียน - ร้องทุกข์**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม อ.อัมพวา จ.สมุทรสงคราม**

**วัตถุประสงค์**

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปที่สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม จึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการให้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

**หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน**

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน อบต. ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

**วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน**

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน อบต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือ เว็บไซต์ของ อบต. แควอ้อม

**เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา**

๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่อยู่หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

## ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ อบต.แควอ้อม (ตามแบบพิมพ์/แบบฟอร์มร้องทุกข์)
๒. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ อบต.แควอ้อม อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ๗๕๑๑๐
๓. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๔-๗๐๒๑๒๙
๔. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side [www.kwae-aom.go.th](http://www.kwae-aom.go.th)
๕. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน e-mail address : [kwae-aom@hotmail.com](mailto:kwae-aom@hotmail.com)

## การร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางอินเทอร์เน็ต

### เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

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

**แบบฟอร์มการร้องทุกข์**  
องค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม  
อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

เลขที่ ...../.....  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....  
ลงชื่อ ( ) จนท.รับเรื่อง  
ตำแหน่ง.....

เรื่อง ร้องทุกข์กรณี.....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม

ด้วย ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....  
ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ขอร้องทุกข์ต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม กรณี.....

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

ข้าพเจ้าขอความอนุเคราะห์ให้ องค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม ดำเนินการ

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องดังกล่าว จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....  
( ..... )

ผู้ร้องทุกข์

ความเห็นหัวหน้าส่วน.....  ลงชื่อ ( ) ตำแหน่ง.....	ความเห็นรองปลัดฯ.....  ลงชื่อ ( ) ตำแหน่ง.....
ความเห็นปลัด.....  ลงชื่อ ( ) ตำแหน่ง.. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม	ข้อพิจารณา .....  ลงชื่อ ( ) ตำแหน่ง.. นายกองค้การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม