



คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล
ตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล
ตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปสามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหาสามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล จึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล ในเรื่องดังต่อไปนี้
 - 1.1 กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
 - 1.2 กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
 - 1.3 ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
 - 1.4 ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
 - 1.5 กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
2. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
3. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน อบต. ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี
 - (1) วัน เดือน ปี
 - (2) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
 - (3) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน อบต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

- (4) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง
- Web site : <http://abtmuangphon.go.th> ของ อบต.

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

1. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง
ทุกข์ / ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
2. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มี
ลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน
สอบสวนต่อไปได้
3. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันที่รู้หรือ
ควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ อบต.เมืองพล หมู่ที่ 3 ต.เมืองพล
อ.พล จ.ขอนแก่น (คลิกเพื่อพิมพ์แบบฟอร์มร้องทุกข์)
2. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ อบต.เมืองพล อ.พล จ.ขอนแก่น 40120
3. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์
- * สำนักงาน 043-418155
 - * นายก อบต. 088-5366282
 - * ปลัด อบต. 081-7299913
4. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side : [http:// abtmuangphon.go.th](http://abtmuangphon.go.th)
5. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน e-mail address : adminPK@abtmuangphon.go.th

การร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางเว็บไซต์ (Webboard)

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อ
กลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ
ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่
จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

.....

แผนผังร้องเรียน

วิธียื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์
เขียนคำร้อง แจ้งเหตุร้องเรียน / ร้อง
ทุกข์

สำนักงานปลัด อบต. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
แจ้งให้หัวหน้าส่วนราชการภายใน อบต.
ดำเนินการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา
หรือแจ้งผลความคืบหน้าให้แก่
ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทราบ
ภายใน 15 วัน

คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน
สามารถส่งหนังสือโดยตรงที่
เจ้าหน้าที่ธุรการ

หรือช่องทาง Web site :
[http://abtmuangphon
.go.th](http://abtmuangphon.go.th) ของอบต.

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเอง
ที่ทำการ อบต.เมืองพล หมู่ที่ 3 อำเภอลพ จังหวัดขอนแก่น

2

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย
ที่อยู่ เลขที่ 209 หมู่ที่ 3 อำเภอลพ จังหวัดขอนแก่น 40120

3

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน
ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์
* สำนักงาน 043-418155 * นายก อบต. 088-5366282
* ปลัด อบต. 081-7299913

4

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่านทาง Web site :
<http://abtmuangphon.go.th>

5

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่านทาง e-mail address :
adminPK@abtmuangphon.go.th

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล
ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล เมืองพล
อำเภอ พล จังหวัด ขอนแก่น ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน ต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล เนื่อง
จาก

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

- 1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
- 2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
- 3. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
- 4. เอกสารอื่น ๆ

(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
(.....)
ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)
หมายเลขโทรศัพท์.....

ทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์ - ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่	วันที่	เรื่องที่ร้องทุกข์ - ร้องเรียน	หมายเหตุ
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					

แบบควบคุมการร้องเรียน / ร้องทุกข์
ชื่อ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล

ลำดับที่	เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยปฏิบัติ)	ระยะเวลาที่คาดว่าจะ แล้วเสร็จ (คำนวณสัญญา)	ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (หน่วยปฏิบัติ)	หมายเหตุ

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่องร้องเรียน
(.....)
ตำแหน่ง.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.