

**คู่มือการร้องทุกข์ / การร้องเรียน**

**องค์การบริหารส่วนตำบลโนนข่า**

**ตำบลโนนข่า อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น**

**โทรศัพท์ 043-339114 www.nonkha.go.th**

**คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเตอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหาสามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็วโดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตามมิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดีที่ต้องการก่อกวนระบบงานและเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนข่า จึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการใช้บริการอย่าง เคร่งครัดในเรื่องดังต่อไป

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑.เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนข่า ในเรื่องดังต่อไปนี้

 ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

 ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

 ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

 ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล้าช้าเกินควร

 ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่

๒.เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓.การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน อ.บ.ต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

 ๑.ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดดังนี้

 (๑) วัน เดือน ปี

 (๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

 (๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้ชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไรหรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกียวการทุจจริตของเจ้าหนาที่/หน่วยงานอ.บ.ต.ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวนสอบสวนได้

 (๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

 ๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง web site http//nonkla.go.th ของอบต.โนนข่า

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

 ๑.คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเทห์

 ๒.คำร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอหรือเป้นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเทห์หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

 ๓.คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วันนับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน

 ๑.ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ อบต.โนนข่า หมู่๕

 ๒.ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางจดหมายที่ อบต.โนนข่า อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๒๐

 ๓.ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชนในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพย์

 \*นายก อบต.๐๔๓-๓๓๙๑๑๔ ต่อ๑๒หรือ ๐๙๔-๕๑๒๖๙๒๔

 \*ปลัด อบต.๐๔๓-๓๓๙๑๑๔ หรือ

 ๔.ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่าน web site : http//www.nonkla.go.th

 ๕.ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่าน e-mail address;nonkla2015@gmail.com

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

คำร้องทุกข์/ร้องเรียน สามารถส่งหนังสือด้วยตนเองโดยตรง/เจ้าหน้าที่ธุรการ

ใช้ถ้อยคำสุภาพ

วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน

หรือช่องทาง Web site

http://www.nonkha.go.th

ของ อบต.

แจ้งชื่อ ที่อยู่

ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน อบต. ได้ชัดแจ้งเพียงพอ ที่สามารถดำเนินการ

สืบสวน สอบสวนได้

ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล(ถ้ามี)

**ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน**

**5. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน E- mail address**

**Nonkha2015@gmail.com**

**4. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน web site**

**Web site : http//www.nonkla.go.th**

**3. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริหารประชาชน**

**ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์**

\*นายก อบต.043-339114 ต่อ 12 หรือ 094-5126924

\*ปลัด อบต.043-339114หรือ085-4675098

**2. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย**

**สำนักงานอบต. โนนข่า หมู่ที่ 5**

**อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น 40120**

**1. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเอง**

**สำนักงานอบต. โนนข่า หมู่ที่ 5**