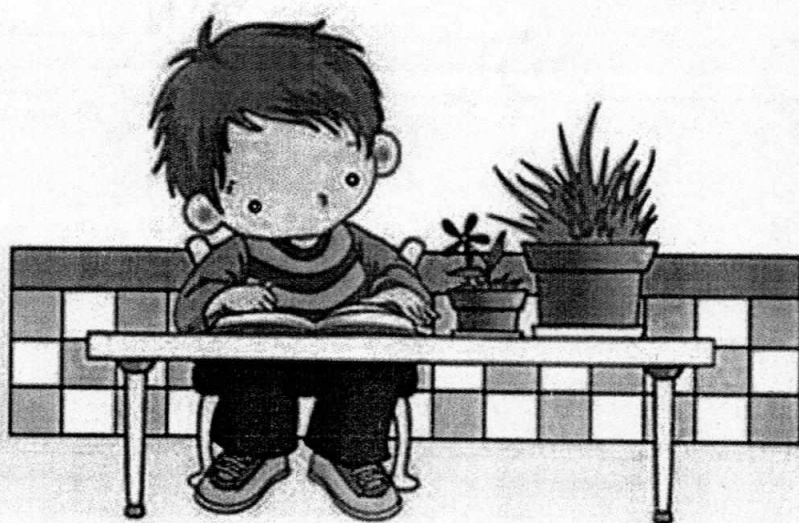


คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน



ฝ่ายนิติการ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนด้วยความรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องราร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

ขอบเขตการให้บริการ

งานที่ให้บริการ

การให้บริการรับเรื่องราร้องเรียน ร้องทุกข์ของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ

วันจันทร์ - วันศุกร์ ในเวลาราชการ ตั้งแต่ ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

๑. เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
๒. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือขอความช่วยเหลืออันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี
๓. หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรข้อเท็จจริง ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดโดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
๔. ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่น ได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายอาญา
๕. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้อง ไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้ พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

ขั้นตอนและระยะเวลาในการยื่นร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ประชาชนเขียนคำร้องยื่นต่อนายกองคการบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี
๒. เจ้าหน้าที่รับเรื่องไว้เสนอต่อผู้บังคับบัญชาและผู้บริหาร เป็นระยะเวลา ๑ วัน
๓. กรณีเป็นอำนาจขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกองคการบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีสั่งการตามความเห็นสมควร เป็นระยะเวลา ๑ วัน
๓. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน เป็นระยะเวลา ๔ วัน
๔. เมื่อดำเนินการเสร็จแล้วแจ้งผลการดำเนินการให้แก่ประชาชนผู้ยื่นคำร้องฯ ทราบ เป็นระยะเวลา ๑ วัน
๕. รวมทั้งสิ้นเป็นระยะเวลา ๗ วัน
๖. กรณีเป็นอำนาจของหน่วยงานอื่น จะแจ้งเจ้าของเรื่องที่มีอำนาจในการแก้ไขเพื่อรับผิดชอบเป็นระยะเวลา ๒ วัน
๗. เมื่อหน่วยงานนั้นๆ ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ให้แจ้งแก่ประชาชนผู้ยื่นคำร้องฯ ทราบต่อไป

หลักฐานประกอบการยื่นร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือแบบบันทึกแจ้งเหตุร้องเรียน /ร้องทุกข์ จำนวน ๑ ฉบับ
๒. สำเนาบัตรประชาชน จำนวน ๑ ฉบับ
๓. เอกสารที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ ชุด

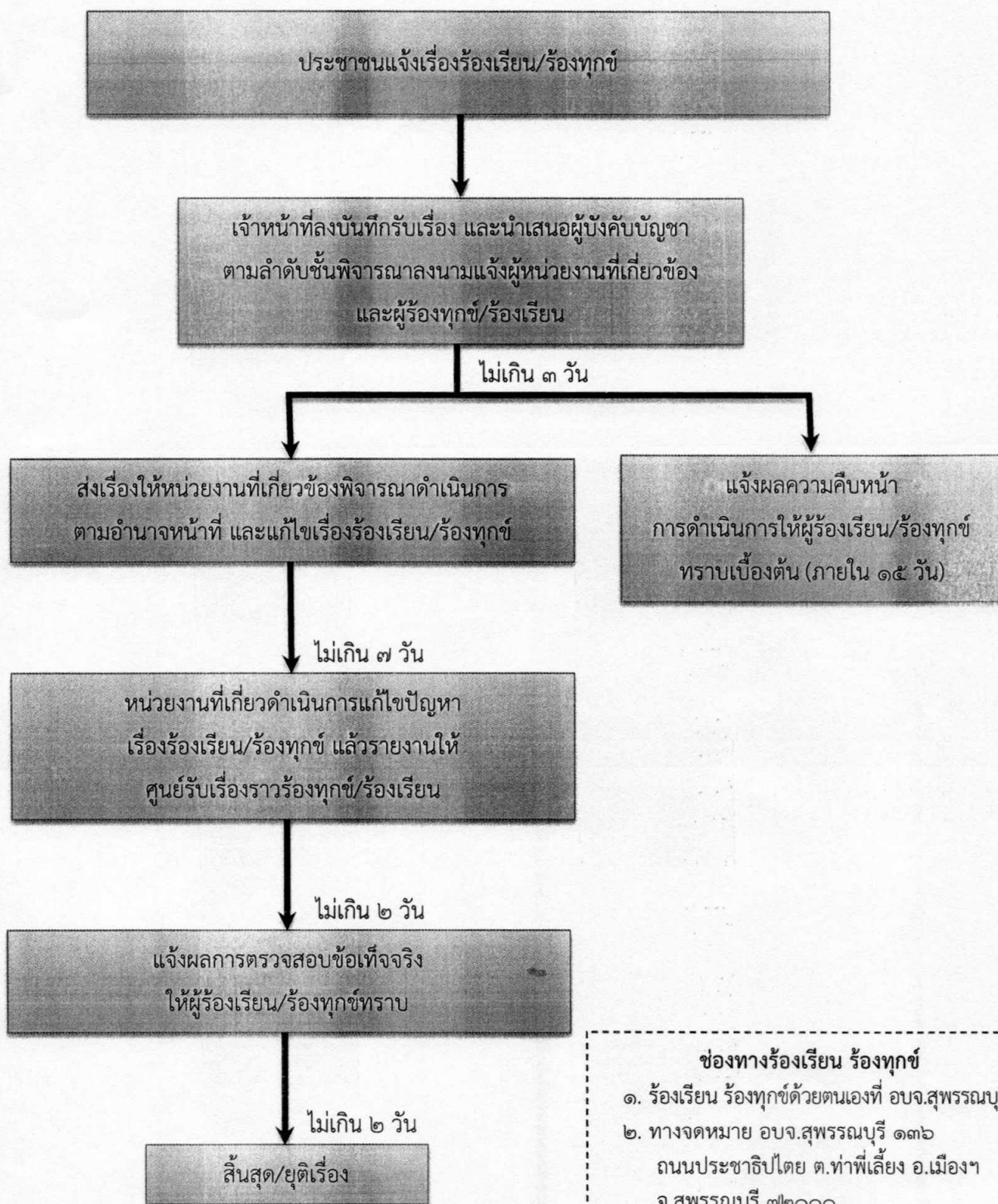
วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพและมีวัน เดือน ปี
๒. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานของส่วนราชการในสังกัดได้ชัดเจน เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้
๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี) คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ อาจส่งทางไปรษณีย์หรือยื่นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีหรือทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีได้

ช่องทางการร้องเรียน/ ร้องทุกข์

๑. จดหมายหรือแบบบันทึกแจ้งเหตุร้องเรียน / ร้องทุกข์
๒. ศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ฝ่ายนิติการ
๓. ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ [www. suphan.go.th](http://www.suphan.go.th)

แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี



ช่องทางร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียน ร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ อบจ.สุพรรณบุรี
๒. ทางจดหมาย อบจ.สุพรรณบุรี ๑๓๖ ถนนประชาธิปไตย ต.ท่าพี่เลี้ยง อ.เมืองฯ จ.สุพรรณบุรี ๗๒๐๐๐
๓. ผ่านโทรศัพท์ หมายเลข ๐ - ๓๕๕๒ - ๑๘๙๙
๔. ผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๕. ผ่านเว็บไซต์ อบจ.สุพรรณบุรี (www.suphan.go.th)

คำร้องเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้องต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี.....

.....

.....

.....

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)