



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่
เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์/ร้องเรียน
ของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ ได้จัดตั้ง ศูนย์รับเรื่องราร้องทุกข์/ร้องเรียน ขึ้น เพื่อรับเรื่องราวข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใด จากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ นั้น

เพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ จึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. หรือเป็นเรื่องที่ได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือปัญหาอื่นใด

๓. เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๔. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลต้องสามารถติดต่อกลับไปยัง ผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

๕. วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีวัน เดือน ปีชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖. เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

- คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

- คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๗. ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

- ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่
- ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางจดหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ เลขที่ ๘๗

หมู่ที่ ๓ ตำบลโคกหินแฮ่ อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ๔๘๑๗๐

- ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๕๓-๐๘๓๑
- ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่าน Website www.khokhinhae.com
- ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่าน Facebook “อบต.โคกหินแฮ่ จังหวัดนครพนม” หรือเพจ “องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่”
- ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านตู้แดงรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน (ติดตั้งที่หน้าทางเข้าอาคารสำนักงาน)

๘. การร้องทุกข์/ร้องเรียน ทางอินเทอร์เน็ต ผ่าน Website www.khokhinhae.com เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนกรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail ที่จะเป็นประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

๙. ระยะเวลาและขั้นตอนการรับเรื่องการร้องทุกข์/ร้องเรียน

- ประชาชนแจ้งเหตุ/เขียนคำร้องแจ้งเหตุร้องทุกข์
- รับเรื่อง/เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง พยานหลักฐานและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- แจ้งส่วนงาน/หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน
- แจ้งความคืบหน้าของการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน
- รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(ลงชื่อ)

(นายสันติ ศรียะไชย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่