

คู่มือสำหรับประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง อำเภอสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น

งานที่ให้บริการ	การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
1. สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 12.00 น. และ 13.00 – 16.30 น.

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

1. ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว สมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน
2. การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาโดยตลอดมีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม
3. การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไขบรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย
4. วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์
 - (1) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีนี้จะเหมาะสำหรับเรื่องที่มีปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องการการแก้ไขทันที
 - (2) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่ต้องการการแก้ไขปัญหาหรือต้องการการวินิจฉัยชี้ขาดโดยองค์กรที่เหนือกว่า ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ต้องทำโดยเขียนหนังสือ (หรือพิมพ์) เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด แจ้งชื่อ และที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ถ้ามีเอกสารหรือหลักฐานควรส่งไปพร้อมกันด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นไปได้โดยรวดเร็วขึ้น และส่งคำร้องเรียนนั้นไปยังสถานที่ทำการของหน่วยงานของรัฐนั้น

ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ	
ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
1. ผู้ที่ประสงค์จะขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยื่นแบบฟอร์ม พร้อมเอกสารหลักฐาน ประกอบการขออนุญาต (ระยะเวลา 5 นาที)	งานธุรการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง
2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคำร้อง และเอกสาร หลักฐานประกอบการขออนุญาต (ระยะเวลา 5 นาที)	สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง
3. เสนอเรื่องให้เจ้าพนักงานท้องถิ่น หรือ พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจอนุญาตได้ พิจารณา (ระยะเวลา 7 วัน)	สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง
4. ดำเนินการปัญหาเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ระยะเวลาภายใน 7 วัน หรือไม่เกิน 15 วัน)	สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง

ระยะเวลา
ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน 15 วัน นับแต่วันรับคำร้อง

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ	
เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้	
1. แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์	จำนวน 1 ฉบับ
2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่นคำร้อง พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง	จำนวน 1 ฉบับ

ค่าธรรมเนียม
ไม่เสียค่าธรรมเนียม

การรับเรื่องร้องเรียน
ถ้าบริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น หมายเลขโทรศัพท์ 043-449550

ตัวอย่างแบบฟอร์ม
1. หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป
2. ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม

หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก
.....
.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....
จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและ
แก้ไขปัญหา ดังนี้.....
.....
.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
2. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
3. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

(ตัวอย่างการกรอก)

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....อบต.เขาสวนกวาง.....

วันที่.....18.....เดือน.....มิถุนายน.....พ.ศ.2557.....

เรื่องถนนชำรุดเสียหาย.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....ชื่อสัตย์ ใจสุจริต.....อายุ.....35.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....333.....หมู่ที่.....11.....บ้าน.....ค่านางปุม.....ตำบล.....เขาสวนกวาง.....
อำเภอ.....เขาสวนกวาง..... จังหวัด.....ขอนแก่น.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก
.....ฝนตกหนัก ทำให้ถนนถูกน้ำกัดเซาะ เป็นหลุมกว้าง ทำให้การสัญจรไปมาไม่สะดวก.....
.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า ((นาย/นาง/นางสาว).....ชื่อสัตย์ ใจสุจริต.....
จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและ
แก้ไขปัญหา ดังนี้.....พิจารณาดำเนินการซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเสียหายดังกล่าว.....
.....
.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....1.....ฉบับ
2. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....1.....ฉบับ
3. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ชื่อสัตย์ ใจสุจริต.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....นายชื่อสัตย์ ใจสุจริต.....)
ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)
หมายเลขโทรศัพท์.....