

1. เงื่อนไขการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

1) รายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องให้ ได้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่อง เพื่อจะได้ดำเนินการต่อไป

2) ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ และระบุสถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ

3) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของอบต. เช่น

1. ร้องเรียน ร้องทุกข์ กล่าวโทษบุคคลหรือข้าราชการ นักการเมืองมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตการใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเอง หรือผู้อื่น การบริหารงานไม่โปร่งใส ไม่มีประสิทธิภาพ

2. เรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น

-เหตุรำคาญตามพรบ.สาธารณสุข

-การดูแลรักษาที่สาธารณสุขประโยชน์

-งานการถ่ายโอนภารกิจด้านต่างๆ เช่น การ

คุ้มครองผู้บริโภค การอนุญาตให้ปลูกสร้างสิ่งล่วงล้ำลำน้ำ 4 ประเภท

3. เรื่องที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมและนโยบายการ

บริหารหรือเรื่องที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการรับบริการ

2. การให้ความช่วยเหลือและขั้นตอนการปฏิบัติ

1) ตรวจสอบคำร้องเรียนว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไรเป็นไปตามเงื่อนไขการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือไม่ โดยพิจารณาจากรายละเอียด เนื้อหา ความประสงค์ของผู้ร้องที่ได้รับความเดือดร้อนและขอความเป็นธรรมเป็นสำคัญ

2) ลงทะเบียนรับเรื่อง โดยจำแนกว่ามาจากส่วนราชการ /หน่วยงาน หรือองค์กรใด และระบุชื่อผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง และเรื่องที่ร้องเรียน

3) จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหาร ผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ โดยระบุเงื่อนไข (15-30 วัน) และการให้ความคุ้มครองต่อผู้ร้องเรียน

4) ประสานหน่วยงานหรือบุคคลผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการต่อไป

5) แจ้งผลการดำเนินการและรายงานผลแก่ประชาชนผู้ร้องเรียน
ลำดับขั้นตอนดังนี้



ลำดับ	ขั้นตอน	ส่วนที่รับผิดชอบ
1	การตรวจสอบเอกสาร ประชาชนเขียนคำร้องแจ้งเหตุแจ้งทุกข์	เจ้าหน้าที่รับคำขอแจ้ง เรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์
2	การพิจารณา แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เจ้าหน้าที่รับเรื่องราว ร้องเรียน / ร้องทุกข์
3	การพิจารณา หัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้ง เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อร้องเรียน	คณะกรรมการ อำนาจการรับเรื่องราว ร้องเรียน / ร้องทุกข์
4	การลงนาม/คณะกรรมการมีมติ หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ	คณะกรรมการ อำนาจการรับเรื่องราว ร้องเรียน / ร้องทุกข์
5	การตรวจสอบเอกสาร รายงานผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง

3. ช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์

1. ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ด้วยตนเองได้ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเสาดิเดียว อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. ทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 4416 8275 แจ้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์
3. ส่งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ หน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเสาดิเดียว
4. ทางไปรษณีย์ที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเสาดิเดียว เลขที่ 155 หมู่ที่ 5 ตำบลเสาดิเดียว อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์
5. ทางเว็บไซต์ www.saodeaw.go.th
เมนู ร้องทุกข์

4. คณะกรรมการการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

คณะกรรมการอำนวยการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

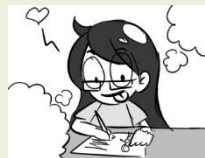
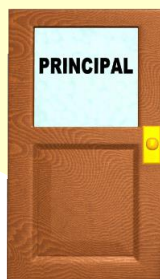
- | | | |
|------------------|-------------------|-------------------------|
| 1. นายสงวน | เรื่องศักดิ์ นายก | อบต.เสาดเดียว |
| 2. นายทองเย็น | พลแก้ว | รองนายก อบต.เสาดเดียว |
| 3. นางลำไย | ภาษี | รองนายก อบต.เสาดเดียว |
| 4. นายคำสิงห์ | กุนแก้ว | ประธานสภา อบต.เสาดเดียว |
| 5. นางสาวมารศรี | เคাঁไรสง | ปลัด อบต.เสาดเดียว |
| 6. นางสาวลดาชาติ | แพงแสงไพศาล | รองปลัด อบต.เสาดเดียว |
| 7. นางวิรัตนา | สุนทรภักตร์โกสิน | ผู้อำนวยการกองคลัง |
| 8. นายสมชาติ | ช่างคำ | ผู้อำนวยการกองช่าง |
| 9. นางสาวดวงใจ | ยีนยงชาติ | หัวหน้าสำนักงานปลัด |

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

- | | | |
|-----------------|-----------|--------------------------|
| 1. นางสาวดวงใจ | ยีนยงชาติ | หัวหน้าสำนักงานปลัด |
| 2. นางสาววรรณภา | ธาตุดี | นักทรัพยากรบุคคล |
| 3. นายแสวง | สุขวิเศษ | นักวิเคราะห์นโยบายและแผน |
| 4. นางนิภากร | ศรีวงษ์ | นักวิเคราะห์นโยบายและแผน |

เจ้าหน้าที่รับคำขอแจ้งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

- | | | |
|--------------------|-----------|--------------------------|
| 1. นายคำนาญ | เข็มบุบผา | นักประชาสัมพันธ์ |
| 2. นางสาวภัศราภรณ์ | จันทร์ราช | ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ |



5. แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน / ร้องทุกข์

เพื่อให้เป็นไปตามลำดับขั้นตอน และหลักเกณฑ์เดียวกัน ให้ผู้ประสงค์ร้องเรียน / ร้องทุกข์ กรอกแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป สามารถขอรับแบบฟอร์มได้ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเสาดเดียว หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่ www.saodeaw.go.th เมนู คู่มือประชาชน คู่มือปฏิบัติงานร้องเรียน / ร้องทุกข์

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เรียนที่: _____
วันที่: _____ เดือน _____ พ.ศ. _____

เรื่อง: _____

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเสาดเดียว

ข้าพเจ้า (นามนามนางสาว) _____ อายุ _____ ปี
อยู่บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตำบล _____ อำเภอ _____ จังหวัด _____

สืบนี้ ข้าพเจ้า (นามนามนางสาว) _____ เรื่อง _____
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ นายองค์การบริหารส่วนตำบลเสาดเดียว เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ดังนี้

หรือยื่นข้าพเจ้าไปบนเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาดังนี้ คือ

1. สำเนาบัตรประชาชนข้าพเจ้า _____ ฉบับ _____
2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับข้าพเจ้า _____ ฉบับ _____
3. บัญชีรายชื่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง _____ ฉบับ _____
4. เสาแธงอื่น ๆ (ถ้ามี) _____

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) _____ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(_____)
ตำแหน่ง _____ (ถ้ามี)
หมายเลขโทรศัพท์ _____

หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลเสาดเดียว



องค์การบริหารส่วนตำบลเสาดเดียว อำเภอหนองหงส์
จังหวัดบุรีรัมย์ 31240 โทรศัพท์ 0 4416 82 75

