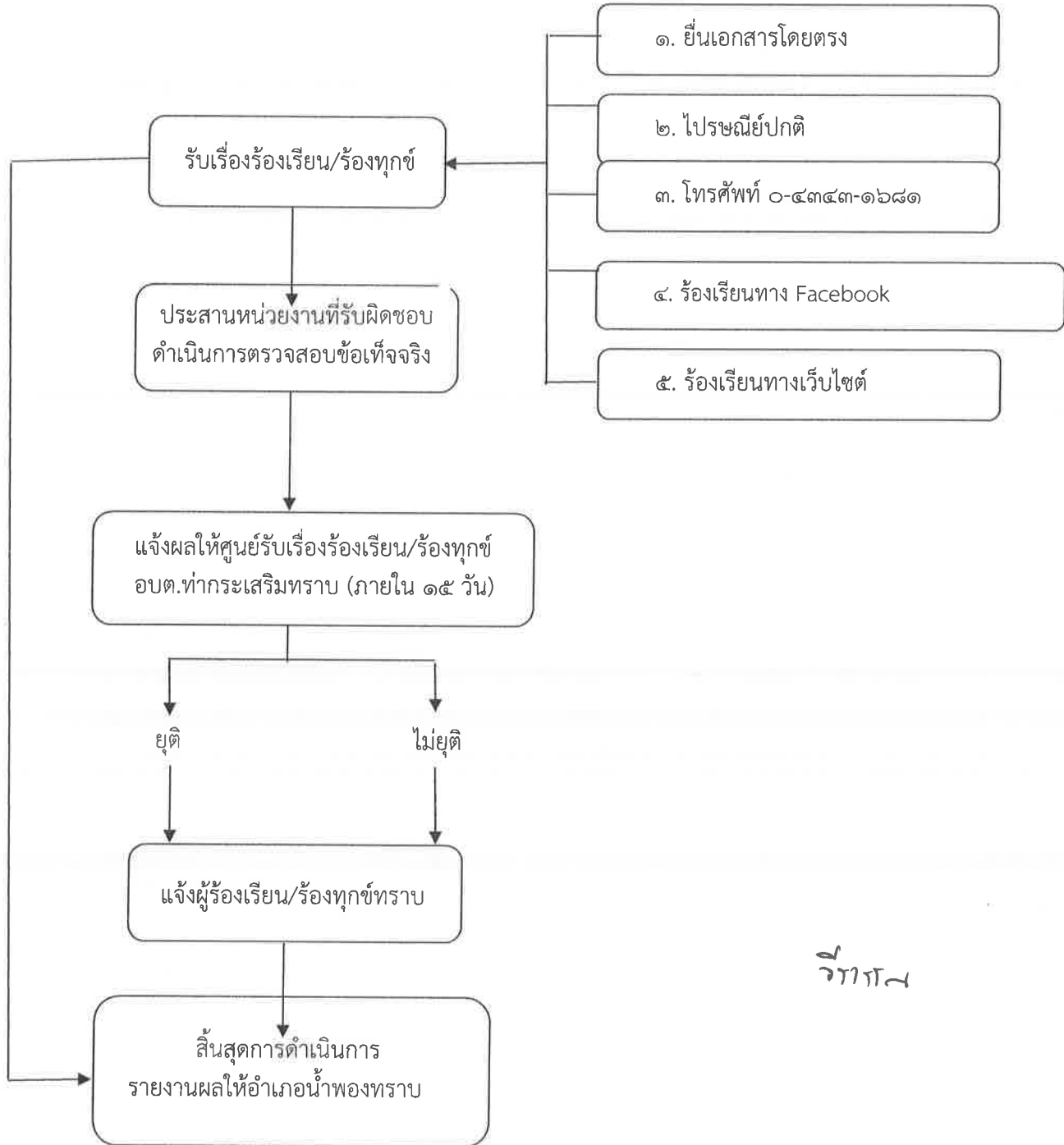


คู่มือหรือแนวทางการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากระเสริม
อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

• งานกฎหมายและคดี

เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

วิธีการขั้นตอน การให้บริการ



วิภาดา

ระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเองหรือยื่นเอกสารโดยตรง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากระเสริม	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๓ วันทำการ	ให้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
๒. ไปรษณีย์ปกติ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๓ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๔๓-๑๖๘๑	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๓ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑-๓ วันทำการ	
๖. ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๓ วันทำการ	

เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจะดำเนินการแจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ท่ากระเสริมทราบ และแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

ช่องทางให้บริการ

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองหรือยื่นเอกสารโดยตรง ณ องค์การบริหารส่วนตำบล ท่ากระเสริม
๒. ไปรษณีย์ปกติ
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๔๓-๑๖๘๑
๔. ร้องเรียนทาง Facebook
๕. ร้องเรียนทางเว็บไซต์

ค่าธรรมเนียม

- ไม่มีค่าธรรมเนียม

กฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง

- (๑) พระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พุทธศักราช ๒๕๖๒
- (๒) ประมวลกฎหมายที่ดิน พุทธศักราช ๒๔๙๗
- (๓) พระราชบัญญัติ ลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช ๒๔๕๗
- (๔) ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
- (๕) ประมวลกฎหมายอาญา

วิภากร

เอกสารแนบท้าย

แบบคำผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากระเสริม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากระเสริม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากระเสริมพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน.....ชุด

๒) จำนวน.....ชุด

๓) จำนวน.....ชุด

๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(แบบคำร้องเรียน๒)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากระเสริม

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากระเสริม

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
โทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากระเสริม พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน๑)

ที่ ชก ๘๐๕๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากระเสริม
หมู่ ๕ ตำบลท่ากระเสริม อำเภอน้ำพอง
ขอนแก่น ๔๐๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากระเสริม โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากระเสริมได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านแล้วตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากระเสริมได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากระเสริมและได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากระเสริมและได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ (.....)

สำนักปลัด อบต.

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐-๔๓๔๓-๑๖๘๑

