

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภี อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

อย่างไรก็ตาม ในสภาวะการณ์ปัจจุบันประเทศประสบปัญหาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ฯลฯ ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคม การแตกแยกทางความคิด นำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ ตามมามากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาครอบครัว ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาการพนัน ปัญหาหนี้สิน ฯลฯ ส่งผลให้ปริมาณและความสลับซับซ้อนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนเพิ่มขึ้นตามๆ ไปด้วย ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลลำภี จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนความคิดในการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภี สามารถอำนวยความสะดวก ยุติธรรม ขจัดปัญหาความเดือดร้อนและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

องค์การบริหารส่วนตำบลลำภี จึงได้จัดทำ “คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสอบถามข้อมูลและการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกิดความชัดเจนในขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมไปถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ เป็นแนวทางในการให้บริการประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการติดต่อ สอบถามข้อมูลและการดำเนินการ เกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แก่ประชาชน

๒. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำภี

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภี

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในการด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลลำภี ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลำภี อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา พร้อมจัดวางตู้รับความคิดเห็น ณ บริเวณหน้าอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลำภี

๔. หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์”

“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่มาจากรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้สำนักงานปลัดเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้ง เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	หมายถึง	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลำภี
ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	หมายถึง	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังองค์การบริหารส่วนตำบลลำภี ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	หมายถึง	ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ทางจดหมาย/ทางโทรศัพท์ และทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน
เจ้าหน้าที่	หมายถึง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	หมายถึง	แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อ/จัดจ้าง เป็นต้น

๖. แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ด้วยตนเอง/ทางไปรษณีย์

๑. เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
๒. สรุประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์เสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
๓. หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรรีไต่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้น ๆ ด้วย
๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และประทับตาม “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
๕. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพล ซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้กับหน่วยงานผู้เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
๖. เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่าท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

๑. สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
๒. สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปัญหาที่เกิดขึ้น
๓. ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้
๔. พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานโดยทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานก็สามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที
๕. ถ้าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันที ให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนลงในระบบสารสนเทศ และสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปให้หน่วยงานทางโทรสารก็ได้
๖. ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานหน่วยงานอย่างสุดความสามารถ แล้วบอกเหตุผลว่าทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ หรืออาจถามเพิ่มเติมว่า ผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

๑. ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว

๒. ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอลงน แจ้งเบาะแสการค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา

๓. ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ก่อนที่จะดำเนินการพิจารณาต่อไป

๔. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ เมื่อพิจารณาคำร้องแล้วเห็นว่าสามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

๕. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อต่าง ๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาอีกครั้ง

คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แต่ละกรณี

๑. กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่น ๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

๒. กรณีบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด แต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวม ในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาได้

๓. เรื่องสำคัญมาก ควรกำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ

๔. กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ในประเด็นนั้นได้ ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้อง และสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำเป็นคำร้องเป็นหนังสือกลับมาอีกครั้งหนึ่ง

๕. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจโดยไม่ให้ความหวังแต่ก็ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว แต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่า ผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นอีกหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

๗. หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลลำภี ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบรม.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

๘. วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

๑.๑ วัน เดือน ปี

๑.๒ ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของ อบรม. ให้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

๑.๔ ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ อาจส่งหนังสือโดยตรงที่เจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Web site : www.lampee.go.th

๙. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๑๐. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลำภี อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา

๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางจดหมาย ที่อยู่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลำภี หมู่ที่ ๕ ตำบลลำภี อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา ๘๒๑๒๐

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

๓.๑ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลำภี โทร. ๐๗๖-๔๕๓-๘๘๐

๓.๒ นายก อบรม. โทร. ๐๘๑-๙๖๘-๒๙๓๒

๓.๓ ปลัด อบรม. โทร.๐๘๗-๔๗๓-๕๘๘๕

๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน Web site : www.lampee.go.th

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางอินเทอร์เน็ต

- **เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์



ใช้ถ้อยคำสุภาพ



ระบุวัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์



แจ้งชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์



ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่า ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขและดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน อบต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้



ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ
พยานบุคคล (ถ้ามี)



คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถส่งหนังสือโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทางอื่นๆ ของ อบต.

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์



ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลลำภี
อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา



ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางจดหมาย
ที่อยู่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลำภี หมู่ที่ ๕
ตำบลลำภี อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา ๘๒๑๒๐



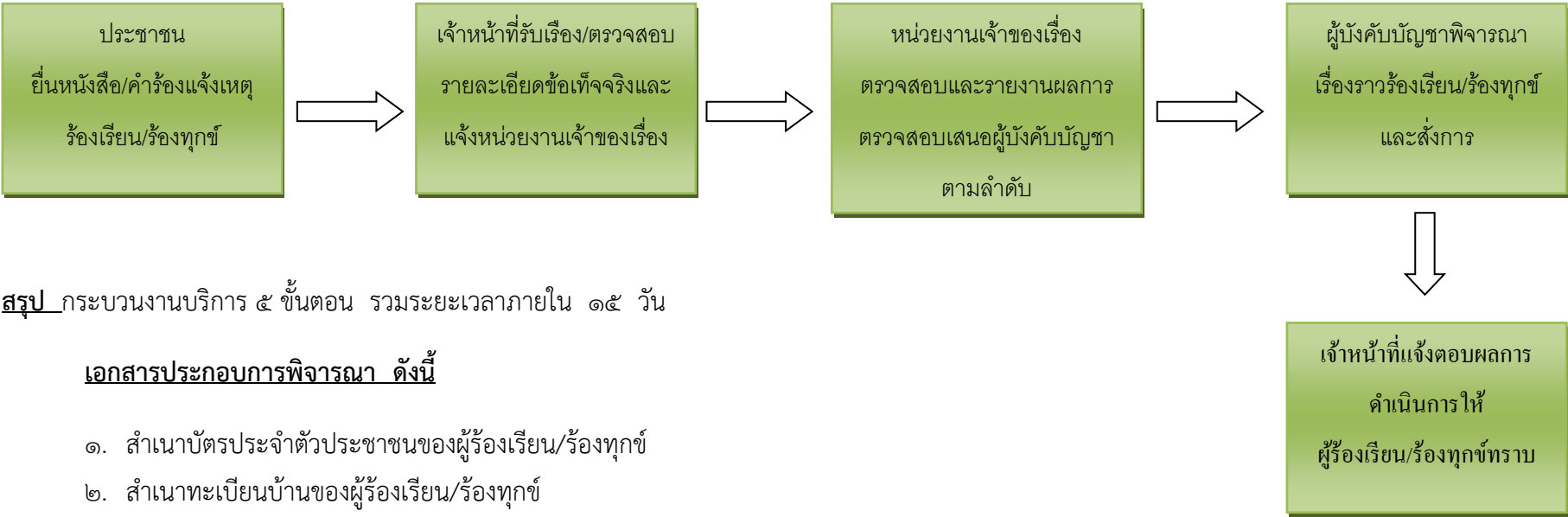
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
อบต.ลำภี โทร. ๐๗๖-๔๕๓-๘๘๐
นายก อบต. โทร. ๐๘๑-๙๖๘-๒๙๓๒
ปลัด อบต. โทร. ๐๘๗-๔๗๓-๕๘๘๕



ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน Web site :
www.lampee.go.th

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์

*การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



สรุป กระบวนการบริการ ๕ ขั้นตอน รวมระยะเวลาภายใน ๑๕ วัน

เอกสารประกอบการพิจารณา ดังนี้

- ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒. สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓. เอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

สถานที่ติดต่อ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลำภี
โทร. ๐๗๖-๔๕๓-๘๗๙ โทรสาร. ๐๗๖-๔๕๓-๘๘๐