

คู่มือสำหรับประชาชน : การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ให้บริการ : องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมิง หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่อง ตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

(๑) รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ บางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูล น่าเชื่อถือเพียงใด

(๒) รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการ ดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๙๖๑-๙๓๒๒ โทรสาร ๐-๓๙๖๑-๙๓๒๓

ช่องทางการให้บริการ

สถานที่ให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด	เปิดให้บริการ วันจันทร์ถึงวันศุกร์
๒. ร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ http://www.khaosaming.go.th	เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.
๓. ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/ เอกสาร) ซึ่งติดไว้หน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมิง	(ยกเว้นวันหยุดที่ทาง ราชการกำหนด)
๔. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ส่ง ศูนย์รับ เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมิง หมู่ที่ ๖ ตำบล เขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ๒๓๑๓๐	
๕. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๓๙๖๑-๙๓๒๒, โทรสาร. ๐-๓๙๖๑-๙๓๒๓	
๖. Email ของหน่วยงาน Khaosaming.trat@hotmail.com	
๗. ร้องเรียนทาง Face book : องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมิง	

ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : **๑๕ วัน**

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ วิเคราะห์เรื่อง และแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการ	๑ วัน	งานนิติการ
๒	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วรายงานให้นายกองคํการบริหารส่วนตำบลเขาสมิงกรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๓ วัน กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วัน	๖ วัน	งานนิติการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กองช่าง งานสาธารณสุข หรือ กองช่าง เป็นต้น
๓	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข	๖ วัน	งานนิติการ
๔	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๒ วัน	งานนิติการ

รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
๑	สำเนาบัตรประชาชนหรือบัตรที่ออกให้โดยหน่วยงานของรัฐพร้อมสำเนา ฉบับจริง ๑ ฉบับ สำเนา ๑ ฉบับ	กรมการปกครอง

ค่าธรรมเนียม

ลำดับ	รายละเอียดค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท/ร้อยละ)
๑	ไม่เสียค่าธรรมเนียม	๐ บาท

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์ และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๒๒

ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ

ลำดับ	ชื่อหน่วยงาน
๑	๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมิง อำเภอกาสมิง จังหวัดตราด ๒. ร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ http://www.khaosaming.go.th ๓. ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ซึ่งติดไว้หน้าที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมิง ๔. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ส่ง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมิง หมู่ที่ ๖ ตำบลเขาสมิง อำเภอกาสมิง จังหวัดตราด ๒๓๑๓๐ ๕. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๓๙๖๑-๙๓๒๒, โทรสาร. ๐-๓๙๖๑-๙๓๒๓ ๖. Email ของหน่วยงาน Khaosaming.trat@hotmail.com ๗. ร้องเรียนทาง Face book : องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมิง

แบบฟอร์ม ตัวอย่างและคู่มือการกรอก

ลำดับ	ชื่อแบบฟอร์ม
๑	แบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมิง