

คู่มือสำหรับประชาชน

งานที่ให้บริการ : การร้องเรียน / ร้องทุกข์ทั่วไป

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายงานกฎหมายและคดี (สำนักงานปลัด)

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

๑. ฝ่ายงานกฎหมายและคดี (สำนักงาน อบต.บุงหวาย หลังเก่า)
โทรศัพท์ : ๐ ๔๕๘๕ ๕๒๕๕
โทรสาร : ๐ ๔๕๘๕ ๕๒๕๕

๒. เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบุงหวาย
www.bungwai.go.th

๓. Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลบุงหวาย

๔. จดหมาย
ถึง ฝ่ายงานกฎหมายและคดี (ร้องเรียน-ร้องทุกข์)
องค์การบริหารส่วนตำบลบุงหวาย
หมู่ที่ ๑ ตำบลบุงหวาย อำเภวารินชำราบ
จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๓๑๐

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. และ
๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.

ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด

ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

๑. เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
๒. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือขอความช่วยเหลืออันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบุ่งหวาย
๓. หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร
๔. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบุ่งหวายต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
๕. ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญา
๖. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

- | | |
|--|--|
| ๑. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยื่นคำร้อง ต่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
(ระยะเวลา ๕ นาที) | ๑. เจ้าหน้าที่ธุรการ ฝ่ายงานกฎหมายและคดี (สังกัดสำนักงานปลัด) |
| ๒. ฝ่ายงานกฎหมายและคดี ตรวจสอบคำร้อง และซักถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม จากผู้ยื่นคำร้อง
(ระยะเวลา ๑ วัน) | ๑. ฝ่ายงานกฎหมายและคดี
(สังกัดสำนักงานปลัด) |
| ๓. เสนอคำร้อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อปลัด อบต. ผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อพิจารณาอนุมัติ และแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
(ระยะเวลา ๑ วัน) | ๑. ฝ่ายงานกฎหมายและคดี/
เจ้าหน้าที่ธุรการ(สังกัดสำนักงานปลัด) |
| ๔. ตรวจสอบข้อเท็จจริง ในพื้นที่ที่มีการร้องเรียน พร้อมตรวจสอบพยานหลักฐานข้างเคียงเพิ่มเติม
(ระยะเวลา ๑ วัน) | ๑. ฝ่ายงานกฎหมายและคดี
๒. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง |

<p>๕. รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และเสนอแนวทางการแก้ไข เสนอ ปลัด อบต. และ ผู้บริหารท้องถิ่นอนุมัติ (ระยะเวลา ๑ วัน)</p>	<p>๑. ฝ่ายงานกฎหมายและคดี ๒. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง</p>
<p>๖. ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ที่ได้รับอนุมัติจาก ปลัด อบต. และผู้บริหารท้องถิ่น อนุมัติ (ระยะเวลาเป็นกรณี ๆ แต่อย่างช้าไม่เกิน ๑๐ วัน)</p>	<p>๑. ฝ่ายงานนิติกร</p>
<p>๗. รายงานผลการปฏิบัติงาน ต่อ ปลัด อบต. ผู้บริหารท้องถิ่น และ ผู้ยื่นคำร้อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ระยะเวลา ๑ วัน)</p>	<p>๑. ฝ่ายงานนิติกร /เจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานปลัด</p>

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน ๑๕ วัน

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. ใบคำร้อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์	จำนวน ๑ ฉบับ
๒. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ยื่นคำร้อง	จำนวน ๑ ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน (ถ้ามี)	จำนวน ๑ ฉบับ
๔. รูปถ่ายหรือหลักฐาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)	จำนวน ๑ ฉบับ

(หมายเหตุ: แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถขอรับได้ด้วยตนเอง ที่ ฝ่ายงานกฎหมายและคดี (สำนักงาน อบต.บุงหวาย หลังเก่า) หรือ ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม ได้ที่ www.bungwai.go.th)

ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

๑. แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์



หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบุงหวาย

ข้าพเจ้า (นาย / นาง / นางสาว / อื่น ๆ).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อน
เนื่องจาก.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย / นาง / นางสาว / อื่น ๆ).....
จึงใคร่ขอเรียน / ร้องทุกข์ มายัง องค์การบริหารส่วนตำบลบุงหวาย เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไข
ปัญหา ดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน(ถ้ามี) จำนวน.....ฉบับ
๔. รูปถ่ายหรือหลักฐาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) จำนวน.....ฉบับ
๕. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....



หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....องค์การบริหารส่วนตำบลบึงหวาย
วันที่ ๒๐.....เดือน มิถุนายน.....พ.ศ. ๒๕๕๗

เรื่อง ได้รับเดือดร้อนจากรถบรรทุกชนดิน.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบึงหวาย

ข้าพเจ้า (นาย / ~~นาง~~ / นางสาว / อื่น ๆ).....ร้องเรียน.....ร้องทุกข์.....อายุ.....๕๑.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....๙๙๙.....หมู่ที่.....๑.....บ้าน.....โนนน้อย.....ตำบล.....บึงหวาย.....
อำเภอ.....วารินชำราบ.....จังหวัด.....อุบลราชธานี.....ได้รับความเดือดร้อน
เนื่องจาก.....รถบรรทุกสิบล้อชนดิน ได้ชนดินผ่านเส้นทางจราจรของหมู่บ้าน ทำให้เกิดฝุ่นตลบเข้ายัง
บ้านเรือนของประชาชนที่มีบ้านติดถนนเส้นบ้านโนนน้อย หมู่ที่ ๑ ไป บ้านห้องชั้น หมู่ที่ ๙.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย / ~~นาง~~ / นางสาว / อื่น ๆ).....ร้องเรียน.....ร้องทุกข์.....
จึงใคร่ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ มายัง องค์การบริหารส่วนตำบลบึงหวาย เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไข
ปัญหา ดังนี้

.....ให้องค์การบริหารส่วนตำบลบึงหวาย ทำหนังสือแจ้งรถบรรทุกสิบล้อชนดิน ตามเส้นทางดังกล่าวว่า
รถนำมาจอดบนถนนที่ใช้ เพื่อไม่ให้เกิดฝุ่นตลบเข้ามายังบ้านเรือนของประชาชน.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....๑.....ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....-.....ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน(ถ้ามี) จำนวน.....๑.....ฉบับ
๔. รูปถ่ายหรือหลักฐาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) จำนวน.....๑.....ฉบับ
๕. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

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

(..นายร้องเรียน..ร้องทุกข์)

ตำแหน่ง.....-.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....๐๙๙๗๗๓๔๕๑.....



หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....องค์การบริหารส่วนตำบลบุงหวาย
วันที่.....๒๐.....เดือน.....มิถุนายน.....พ.ศ.....๒๕๕๗

เรื่อง **ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวไม่เหมาะสมและพูดจาไม่สุภาพ**.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบุงหวาย

ข้าพเจ้า (นาย / ~~นาง~~ / ~~นางสาว~~ / อื่น ๆ).....**ร้องเรียน**.....**ร้องทุกข์**.....อายุ.....**๕๑** ปี
อยู่บ้านเลขที่.....**๙๙๙**.....หมู่ที่.....**๑**.....บ้าน.....**โนนน้อย**.....ตำบล.....**บุงหวาย**
อำเภอ.....**วารินชำราบ**.....จังหวัด.....**อุบลราชธานี**.....ได้รับความเดือดร้อน
เนื่องจาก.....**เมื่อวันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๕๗ เวลา ๐๘.๔๐ น. ข้าพเจ้า ได้มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วน**
ตำบลบุงหวาย แต่พบว่า นายสุขสม สำราญใจ ซึ่งทราบว่าเป็นพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงหวาย
ไม่อำนวยความสะดวก พูดจาไม่สุภาพ และดูถูกกระผมเป็นอย่างมาก.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย / ~~นาง~~ / ~~นางสาว~~ / อื่น ๆ).....**ร้องเรียน**.....**ร้องทุกข์**
จึงใคร่ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ มายัง องค์การบริหารส่วนตำบลบุงหวาย เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไข
ปัญหา ดังนี้

.....**ให้องค์การบริหารส่วนตำบลบุงหวาย ตรวจสอบข้อเท็จจริงและลงโทษ**.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....**๑**.....ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....**๑**.....ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน(ถ้ามี) จำนวน.....**-**.....ฉบับ
๔. รูปถ่ายหรือหลักฐาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) จำนวน.....**-**.....ฉบับ
๕. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....**ร้องเรียน ร้องทุกข์**.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(**นายร้องเรียน ร้องทุกข์**)

ตำแหน่ง.....**-**.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....**๐๙๙๗๗๗๓๔๕๑**.....

