

คู่มือประชาชน เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

งานที่ให้บริการ	ร้องเรียน / ร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย
ขอบเขตการให้บริการ	สถานที่/ช่องทางการให้บริการ - สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	- วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ในเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ได้นำแนวทางการดำเนินงานของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ พ.ศ. ๒๕๔๖ มาใช้ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้อง ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ ถนนสาธารณะชำรุด กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อยแก้ปัญหาความเดือดร้อน รวมถึงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ส่วนราชการอื่นขอให้้องการบริหารส่วนตำบลแวงน้อยดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือ สามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไป

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๑. ส่วนรับเรื่องทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๓. แจ้งผลศูนย์รับเรื่องราวร้อง/ทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย (ภายใน ๕ วัน)

ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัย สั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จภายใน ๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง
๒. เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการภายในระยะเวลา ๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้้องการบริหารส่วนตำบลแวงน้อยทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบไป

รายการเอกสารประกอบ

พยานหลักฐานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์

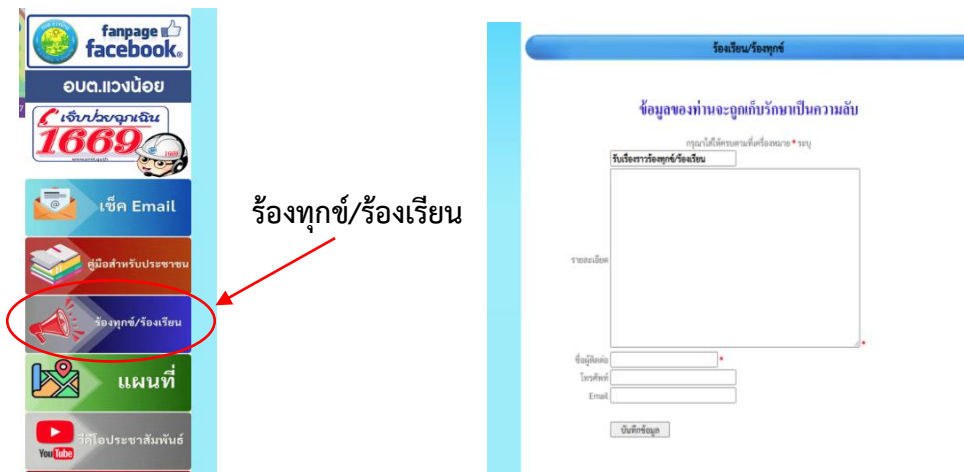
ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

//...ช่องทาง...

ช่องทางการร้องเรียน

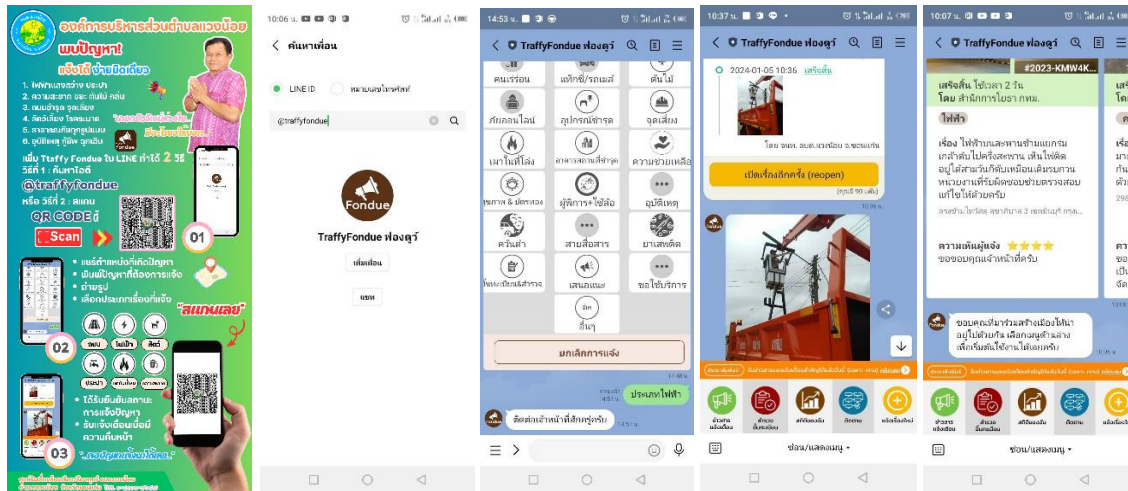
๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเองที่ อบต.แวงน้อย หมู่ที่ ๔
๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางจดหมายที่ อบต.แวงน้อย อ.แวงน้อย จ.ขอนแก่น ๔๐๒๓๐
๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางศูนย์บริการประชาชนในเบื้องต้น
หมายเลขโทรศัพท์
- นายก อบต.แวงน้อย โทร ๐ ๔๓๐๐ ๙๖๘๗
หรือ สายตรง ๐๖ ๕๒๖๗ ๔๑๕๖
- ปลัด อบต.แวงน้อย ๐ ๔๓๐๐ ๙๖๘๗
หรือ สายตรง ๐๘ ๓๑๔๕ ๕๒๒๑
๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Email ของหน่วยงาน waengnoiy@outlook.co.th
๕. ร้องเรียนทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย
๖. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ www.waengnoiy.go.th
ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์



- ๖.๑ เข้าเว็บไซต์ www.waengnoiy.go.th
- ๖.๒ คลิกที่ Banner ร้องทุกข์/ร้องเรียน
- ๖.๓ พิมพ์รายละเอียด เรื่องที่ต้องการร้องทุกข์/ร้องเรียน
- ๖.๔ พิมพ์ชื่อผู้ติดต่อ และเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- ๖.๕ พิมพ์ Email (ถ้ามี)
- ๖.๖ กดปุ่ม บันทึกข้อมูล

//...๗. ร้องเรียน...

๗. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านไลน์ traffy fondue ของ อบต.แวงน้อย ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านไลน์ traffy fondue



๗.๑ สแกน QR CODE แล้วเพิ่มเพื่อน TraffyFondue ฟองดูร์

๗.๒ แชรต์ตำแหน่งที่เกิดปัญหา

๗.๓ พิมพ์ปัญหาที่ต้องการแจ้ง

๗.๔ ถ่ายรูป

๗.๕ เลือกประเภทเรื่องที่แจ้ง

๗.๖ ได้รับยืนยันสถานการณ์แจ้งปัญหา

๗.๗ รับแจ้งเตือนเมื่อมีความคืบหน้า