



คู่มือแนวทางการปฏิบัติ
ในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลขามทะเลสอ

โทร.๐๔๔-๓๙๗๑๖๒

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลขามทะเลสอ เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทาง การปฏิบัติราชการ โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับการอำนวยความสะดวก ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลขามทะเลสอ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
-หลักการและเหตุผล	๑
-วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
-คำจำกัดความ	๑
-ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
-แนวทางปฏิบัติในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
-ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓-๔
-แผนผังขั้นตอนการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
-ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
-การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ	๖
-การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
-การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๖
-การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๗
-การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๗
-แบบฟอร์ม	ภาคผนวก

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. หลักการและเหตุผล

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานภาครัฐทราบว่าการบริหารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานภาครัฐต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงาน ประกอบกับตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจงานให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ดังนั้น เทศบาลตำบลขามทะเลสอ จึงจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีแนวทางในการปฏิบัติงานมีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอน/กระบวนการ ข้อกำหนด หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. คำจำกัดความ

ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖:๙๒๘) ให้ความหมายของคำว่า “ร้องเรียน ร้องทุกข์” ไว้ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

เพื่อให้การพิจารณาความหมายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ไว้ ๒ แบบ คือ

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์ เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เว็บไซต์เทศบาลตำบลขามทะเลสอ ผู้ร้องสามารถเข้าไปกรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์ม โดยต้องระบุชื่อ -นามสกุล ที่อยู่ เบอร์ติดต่อ และหากเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ข้าราชการ ต้องระบุชื่อ -นามสกุล ผู้ถูกร้องด้วย

๒.จดหมายหรือหนังสือ

๓.มาร้องเรียนด้วยตนเอง

๔.ติดต่อทางโทรศัพท์ เบอร์ติดต่อ ๐๔๔-๓๙๗๑๖๒

๕. Face Book เทศบาลตำบลขามทะเลสอ

๔. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (เว็บไซต์เว็บไซต์/ Face Book เปิดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ)

๕. แนวทางปฏิบัติในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลขามทะเลสอ

๑.ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่างๆและพิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ส่งต่อให้สำนัก/กองที่รับผิดชอบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยมีหลักเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

๑.๑ ประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาลตำบลขามทะเลสอ ส่งเรื่องให้สำนัก/กองที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๑.๒ ประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับบุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลขามทะเลสอ ส่งเรื่องให้กองการเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒.กรณีสำนัก/กอง ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรงจากช่องทางต่างๆ ให้สำนัก/กอง ส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับก่อนเป็นลำดับแรก

๓.สำนัก/กองใดได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ให้พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ แจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เบื้องต้นให้ผู้ร้อง/หน่วยงาน ที่ส่งเรื่องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ ถัดจากวันที่ได้รับเรื่องจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. มอบหมายสำนัก/ที่รับผิดชอบ ดำเนินการจัดการกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสรุปผลการดำเนินการให้แล้วเสร็จ นำเรียนนายกเทศมนตรีตำบลขามทะเลสอทราบหรือสั่งการและแจ้งผลการดำเนินการที่แล้วเสร็จจนได้ข้อยุติให้ผู้ร้อง/หน่วยงานที่ส่งเรื่องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ ถัดจากวันที่สรุปผลการดำเนินการหรือได้ข้อยุติแล้ว กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้ดำเนินการแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้อง/หน่วยงาน ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๕. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดเก็บสถิติการรับเรื่อง ผลการจัดการกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสรุปผลการจัดการกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวมของเทศบาลตำบลขามทะเลสอ พร้อมทั้งติดตามผลการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนัก/กองให้เป็นไปตามแนวทางการปฏิบัติดังกล่าวข้างต้น

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป/แจ้งเบาะแส

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณกลางลงทะเบียนรับในทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และแยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เพื่อรวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน

๒. รวบรวมเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ (ภายใน ๓ วัน)

๓. กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องบริการสาธารณะ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาว่าเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลขามทะเลสอหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งเรื่องเรียน/คำร้องทุกข์นั้นไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้เทศบาลตำบลขามทะเลสอ อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนและติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจนกว่าได้ข้อยุติ (ตามประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่องแนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อ ๓)

๔. กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป ที่มีใช้เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ และมีใช้เรื่องให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้นให้ส่วนราชการตามภารกิจของเทศบาลตำบลขามทะเลสอ รับผิดชอบการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันและแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ให้ขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บริหารได้ไม่เกิน ๒ ครั้งๆ ละ ๑๕ วัน

๕. กรณีเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หน่วยงานแจ้งให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางที่รับผิดชอบส่งเรื่องให้ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลขามทะเลสอ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนด หรือภายใน ๓๐ วัน หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ให้ขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บริหารได้ไม่เกิน ๒ ครั้งๆ ละ ๑๕ วัน

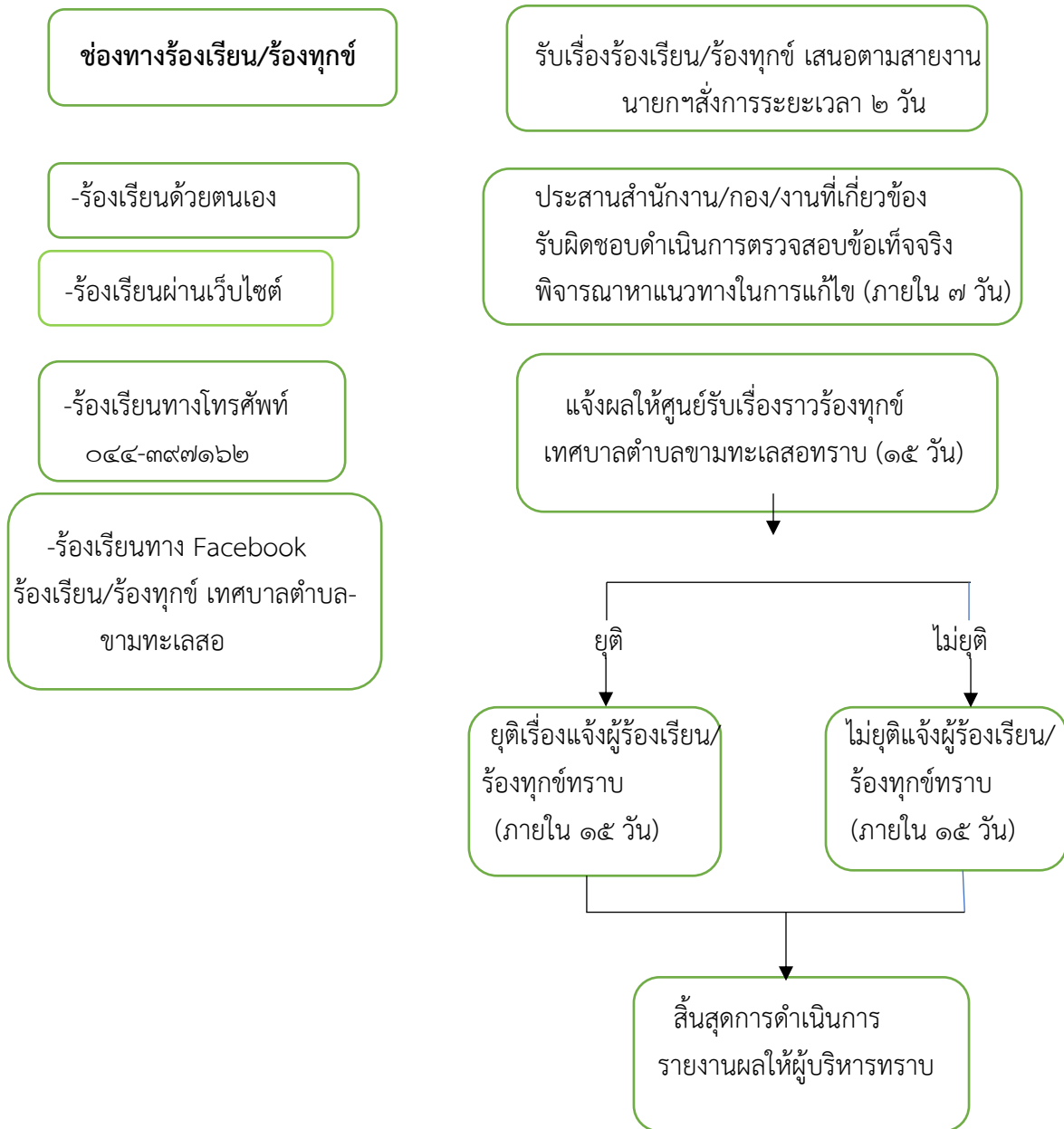
๖. กรณีเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องอื่นๆที่ไม่ใช่อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลขามทะเลสอ ก็ให้แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ ภายใน ๓ วัน และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

สรุปขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	สารบรรณกลาง ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เทศบาลฯ
ขั้นตอนที่ ๒	รวบรวมเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาขอหมายให้ตาม ภารกิจของส่วนราชการในสังกัดเทศบาลฯ	๓ วันทำการ	สารบรรณ กลางศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เทศบาลฯ
ขั้นตอนที่ ๓	จนท. ผู้รับผิดชอบพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง ที่ได้รับว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่หรือไม่	๑ วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
	-กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ กรณีไม่ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๕ วัน ขอขยายได้ ๑๕ วัน (๒ ครั้ง)	ส่วนราชการ เทศบาลฯ ที่ เกี่ยวข้อง
	-กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ แต่ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓๐ วัน ขอขยายได้ ๑๕ วัน (๒ ครั้ง) หรือตาม ระยะเวลา หน่วยงานที่ แจ้งให้ ดำเนินการ	ฝ่ายนิติการฯ สำนัก ปลัดเทศบาล ตำบลขามทะเล สอ
	-กรณีไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ (แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ) -ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ภายใน ๓ วัน	ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ และ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๔	-เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ	ตามระยะเวลา ขั้นตอนที่ ๓	ส่วนราชการ เทศบาลฯ ที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	-ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลฯ รวบรวมเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ แจ้งงานนิติการฯ -สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวม ของเทศบาลฯ ให้ผู้บริหารทราบ เพื่อจัดเก็บเป็นข้อมูลสถิติ	ภายในวันที่ ๕ ของเดือน ถัดไป เป็น ประจำทุก เดือน	ส่วนราชการ เทศบาลฯ ที่ เกี่ยวข้อง -งานนิติการฯ

ภาคผนวก

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลขามทะเลสอ



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลขามทะเลสอ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลขามทะเลสอ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลขามทะเลสอ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔ ๓๘๗๑๖๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึก ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลขามทะเลสอ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๖. ระเบียบ/หนังสือสั่งการที่เกี่ยวกับการดำเนินการร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑.ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๘

เลขรับที่.....

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลขามทะเลสอ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ถนน.....
ตำบลขามทะเลสอ อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา โทรศัพท์.....
ได้รับความเดือดร้อน.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลขามทะเลสอ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและ
ทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑.....จำนวน.....ชุด
- ๒.....จำนวน.....ชุด
- ๓.....จำนวน.....ชุด
- ๔.....จำนวน.....ชุด

ขอแสดงความนับถือ

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

เลขรับที่.....

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
เทศบาลตำบลขามทะเลสอ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลขามทะเลสอ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่หมู่ที่.....บ้าน.....

ถนน.....ตำบลขามทะเลสอ อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา

โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลขามทะเลสอพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา
ในเรื่อง.....

.....
.....
.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....

.....
.....
.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า
ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....จนท.ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ นม.๕๒๗๐๑(เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)/.....

สำนักงานเทศบาลตำบลขามทะเลสอ
๓๗๘ หมู่ ๗ ตำบลขามทะเลสอ
อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลขามทะเลสอโดยทาง
() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ.....
ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

เทศบาลตำบลขามทะเลสอ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้วตาม
ทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และเทศบาลตำบล
ขามทะเลสอ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

- () เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลขามทะเลสอ และได้มอบหมายให้.....
.....เป็นหน่วยงานตรวจสอบและดำเนินการ
() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลขามทะเลสอ และได้จัดส่งเรื่องให้.....
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง
() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายมานิช มะลิขาว)

นายกเทศมนตรีตำบลขามทะเลสอ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลฯ

โทร ๐๔๔-๓๙๗๑๖๒

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ นม.๕๒๗๐๑(เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)/.....

สำนักงานเทศบาลตำบลขามทะเลสอ
๓๗๘ หมู่ที่ ๗ ตำบลขามทะเลสอ
อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสือเทศบาลตำบลขามทะเลสอ ที่ นม.๕๒๗๐๑(เรื่องร้องเรียน)/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

๓.....

ตามที่เทศบาลตำบลขามทะเลสอ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลขามทะเลสอได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม
ประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย
สรุปว่า.....

.....ตั้งมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่าน
ไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายมานิช มะลิขาว)

นายกเทศมนตรีตำบลขามทะเลสอ

งานนิติการ

โทร ๐๔๔-๓๙๗๑๖๒

