

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง ร้องทุกข์/ร้องเรียน



เทศบาลตำบลหนองหัวแรต
อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เป็นช่องทางรับบริการที่ให้ประชาชนทั่วไปหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนมายังเทศบาลตำบลหนองหัวแรด เพื่อเทศบาลฯ จะได้ทราบปัญหาความเดือดร้อนความต้องการของประชาชน (ผู้ร้อง) เข้าสู่กระบวนการพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนอย่างเป็นระบบต่อไป โดยทุกๆเรื่องจะได้ติดตามเร่งรัดการดำเนินการแก้ไขปัญหาและแจ้งผลการดำเนินการหรือความคืบหน้าให้ผู้ร้องได้รับทราบ

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูงสุด เทศบาลตำบลหนองหัวแรดจึงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการให้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

๒. หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจาก

หน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองหัวแรด รวมทั้งการแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤตินิชอบในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยต่อหน้าที่ราชการ

ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

- (๔) การปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือประพฤตินิชอบ

๒.๒ เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๒.๓ การรับบริการร้องทุกข์/ร้องเรียน ผู้ร้องทุกข์ต้องแจ้งที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อเทศบาลตำบลหนองหัวแรดสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องได้ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการหรือความคืบหน้า

๓. วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓.๑ ใช้ถ้อยคำสุภาพ และระบุข้อมูล ดังต่อไปนี้

(๑) วัน เดือน ปีที่แจ้ง

(๒) ชื่อ-สกุล และที่อยู่ของผู้ร้อง

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียนอย่างชัดเจนว่า มีการกระทำใด เมื่อใด อย่างไร ที่เกิดเหตุ ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข/ดำเนินการอย่างไร หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลหนองหัวแรด ได้ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนหรือแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อหาตัวผู้กระทำความผิดได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒ การยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน สามารถยื่นเป็นหนังสือโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน ชั้น ๒ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองหัวแรต อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา หรือร้องเรียน/ร้องทุกข์ออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลหนองหัวแรต <https://www.nonghuaratcity.go.th> หรือยื่นผ่านตู้แดงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่อาจรับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่กล่าวโทษผู้อื่น โดยไม่ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อ หรือไม่ระบุชื่อจริง และที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ /ร้องเรียน โดยจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ การแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
๓. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วันนับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่สำนักงานเทศบาลตำบลหนองหัวแรต ตำบลหนองหัวแรต หมู่ที่ ๑๓ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา
๒. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางจดหมาย โดยส่งมาที่ นายกเทศมนตรีตำบลหนองหัวแรต เทศบาลตำบลหนองหัวแรต อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๔๑๐
๓. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นที่หมายเลขโทรศัพท์
 - นายกเทศมนตรีตำบลหนองหัวแรต
 - ปลัดเทศบาลตำบลหนองหัวแรต
๔. ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์
<https://www.nonghuaratcity.go.th>
๕. ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านทางอีเมล nonghuaratcity@gmail.com

การร้องทุกข์/ร้องเรียน ทางอินเทอร์เน็ต

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

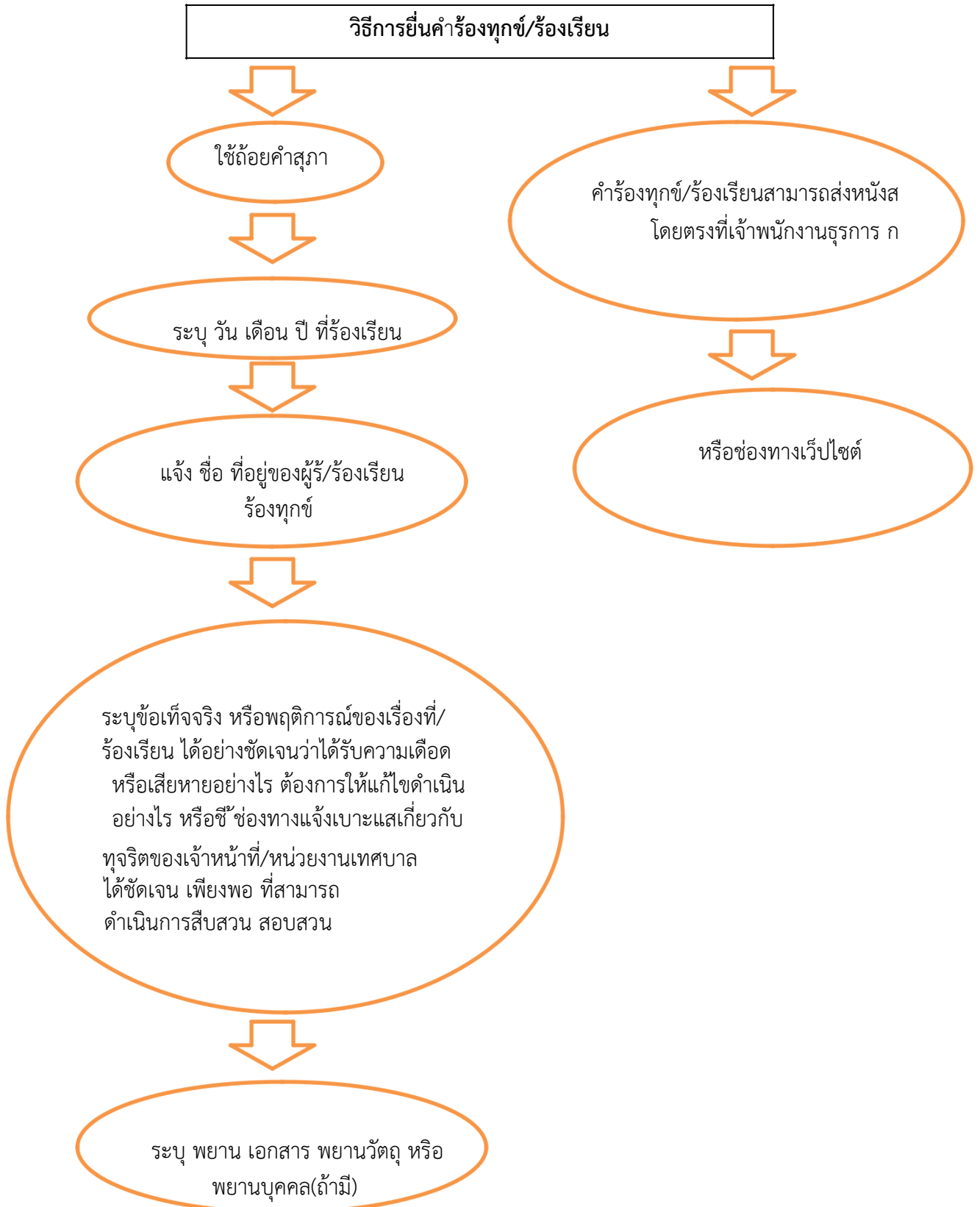
กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์จะมีประโยชน์สือเมลสำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องร้องเรียนให้ท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับถ้าหากท่าน หรือไม่ต้องการผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่า เบาะแสให้ทราบเท่านั้น

แจ้งมายังผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

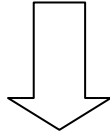
ตามที่มีผู้ร้องเรียน แจ้งไปยังช่องทาง/ร้องเรียนร้องทุกข์ข้างต้นว่า “ร้องทุกข์ไปทำไม ร้องไปก็ไม่ได้เรื่อง” นั้น ผู้ดูแลช่องทางนี้ขอเรียนว่า ท่านได้อ่านเงื่อนไขในการร้องทุกข์/ร้องเรียนและปฏิบัติตามในการให้ข้อมูล ครบถ้วนแล้วหรือยัง เช่น เบอร์โทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ เมื่อท่านไม่แจ้งข้อมูลให้ครบถ้วน หรือดำเนินการให้ตามความประสงค์ของท่านผู้ร้องเรียนแล้ว ผู้ดูแลช่องทางนี้ก็ไม่สามารถจะแจ้งผลการ ตามข้อร้องเรียนให้ท่านทราบได้

ดังนั้นการดำเนินการตามช่องทาง “ร้องทุกข์/ร้องเรียน” ผู้ร้องต้องปฏิบัติตามหรือยอมรับตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ด้วย

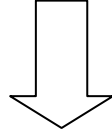
แผนผังขั้นตอนการร้องทุกข์/ร้องเรียน



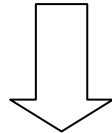
ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียนช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน



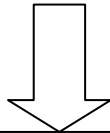
๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเอง
เทศบาลตำบลหนองหัวแรต อำเภอหนองบุญมาก



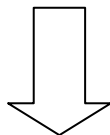
๒. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางจดหมาย
เทศบาลตำบลหนองหัวแรต หมู่ที่๑๓ ตำบลหนองหัวแรต
อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๔๑๐



๓. ร้องทุกข์/ร้องเรียนศูนย์บริการประชาชนในเบื้องต้นทางหมายเลขโทรศัพท์
นายกเทศมนตรี
ปลัดเทศบาล



๔. ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์
<https://www.nonghuaratcity.go.th>



๕. ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่าน e-mail address
nonghuaratcity@gmail.com

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่.....
.....

วันที่.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองหัวแรต

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

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... บ้าน..... ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด..... ได้รับความเดือดร้อน

เนื่องจาก.....
.....
.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว) จึงใคร่ขอ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังเทศบาลตำบลหนองหัวแรต เพื่อดำเนินการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา.....ดังนี้

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วยคือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวนฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ฉบับ
๔. เอกสารอื่นๆ(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)..... ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง..... (ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

