



คู่มือการให้บริการ
รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลแม่สะเรียง



คำนำ

เนื่องด้วยเทศบาลตำบลแม่สะเรียงเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ โดยมีเป้าหมายเพื่อการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ จึงได้มีการจัดทำคู่มือการให้บริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น เพื่อต้องการให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงขอบเขตเงื่อนไขการให้บริการ การช่องทางการติดต่อขอรับบริการ ตลอดจนแบบฟอร์มการให้บริการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลแม่สะเรียง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
❖ ขอบเขตเงื่อนไขการให้บริการการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
❖ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ	๑
❖ การเข้าถึงแหล่งข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
❖ การพิจารณาดำเนินการ	๒
❖ ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
❖ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
❖ ภาคผนวก	๔
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	

คู่มือการให้บริการ
รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลแม่สะเรียง

๑. ขอบเขตเงื่อนไขการให้บริการการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียน/ ร้องทุกข์ได้ จะต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีมูลเหตุความจริง มิใช่หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น ทั้งรายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะต้องให้ได้ความชัดเจน หรือมีเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องได้

๑.๒ ใช้ถ้อยคำสุภาพ โดยมี วัน เดือน ปี ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑.๓ มิให้แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๔ คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่สามารถจะรับไว้ดำเนินการได้ เว้นแต่จะระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง โดยจะต้องชี้เบาะแส/ระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้อง ๖ ให้ชัดเจน (มีพยานหลักฐานใดบ้าง อาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ ก็ได้ ทั้งนี้เพื่อที่จะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่ร้องฯ มีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ว่าเป็นคำร้องโดยสุจริต) และจะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน โดยจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลที่เป็นประจักษ์พยานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องฯ และมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง (สามารถติดตามตรวจสอบได้จริง)

๒. ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ

แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประเภทเรื่องทั่วไป/การทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน/การคุ้มครองผู้บริโภค มายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของสำนักงานเทศบาลตำบลแม่สะเรียง มายังช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๑ ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง (สำนักงานเทศบาลตำบลแม่สะเรียง ถนนแม่สะเรียง ตำบลแม่สะเรียง อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน)

๒.๒ ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ (๙๙๙ หมู่ที่ ๒ ถนนแม่สะเรียง ตำบลแม่สะเรียง อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ๕๘๑๑๐)

๒.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ (งานนิติการ เบอร์โทร ๐-๕๓๖๘-๑๒๓๑ ต่อ ๑๓)

๒.๔ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ (www.Maesariang.go.th) หรือสื่อสังคมออนไลน์ (<https://web.facebook.com/maesariang.co.th>)

๒.๕ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากหน่วยงานอื่น (เช่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ,ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เป็นต้น)

๓. การเข้าถึงแหล่งข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑ ผู้ที่จะเข้าถึงข้อมูล แหล่งข้อมูล ได้แก่

(๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์

(๒) ส่วนงานนิติการ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๒ การลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ส่วนงานนิติการจะเป็นนายทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่ควรรับหรือไม่รับไว้ดำเนินการ

๔. การพิจารณาดำเนินการ

๑. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยนำข้อมูล ข้อเท็จจริง พร้อมทั้งแสดงเหตุผล หรือข้อกฎหมายประกอบความเห็นด้วยว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนงานใด แล้วนำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาภายใน ๑ วันทำการ และแจ้งผลการดำเนินงานเบื้องต้น ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ประสานและส่งเรื่อง ภายใน ๓ วันทำการ

๒. การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

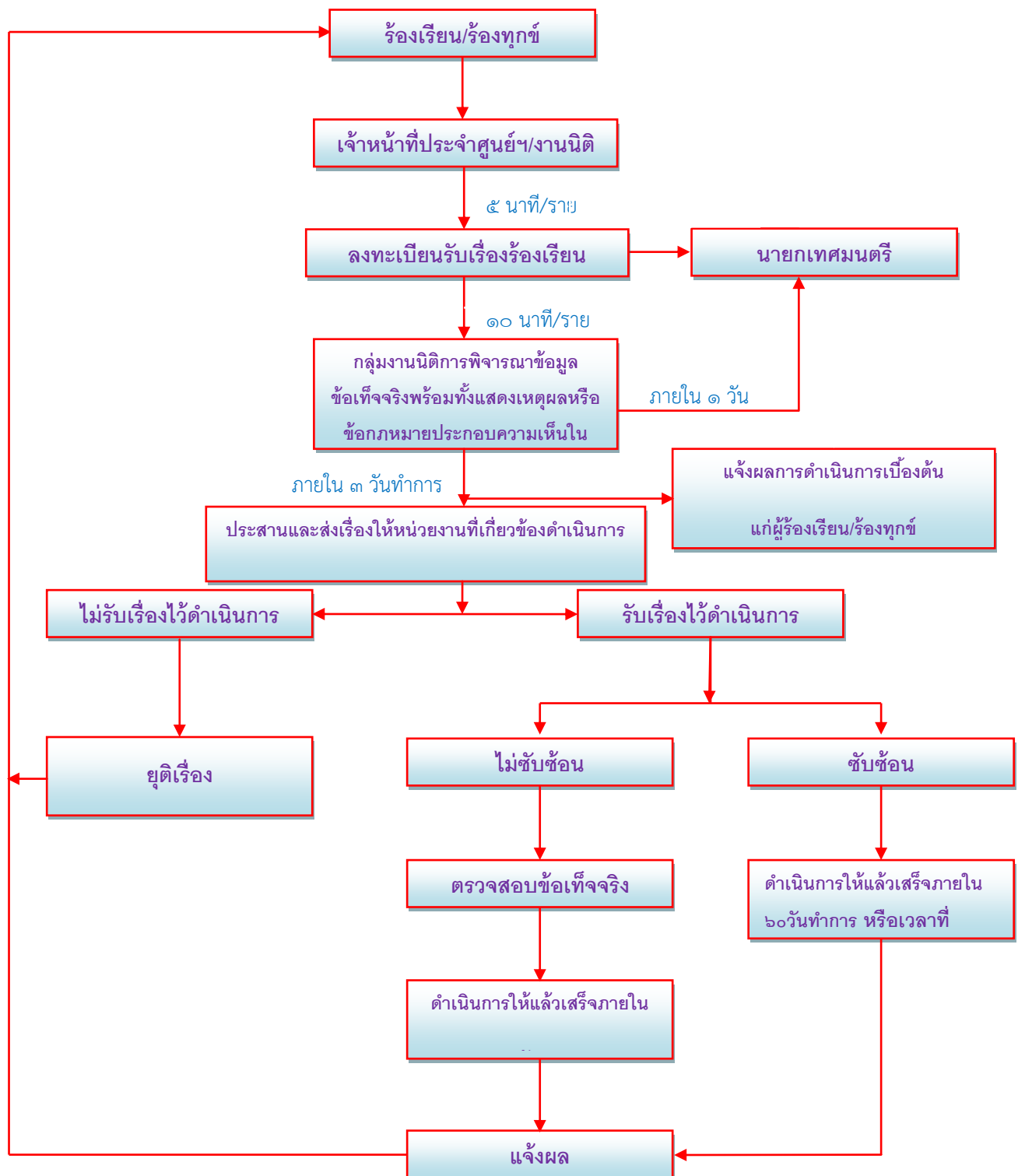
- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีที่มีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วันทำการ หรือตามวันเวลาที่เห็นสมควร โดยไม่ให้เกิดผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ภาคผนวก

แบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

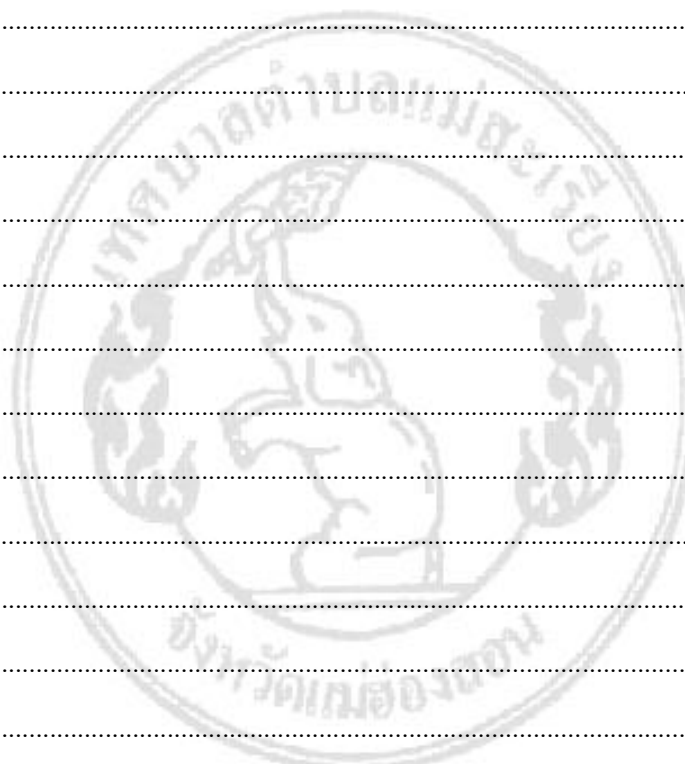
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่สะเรียง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทร.....

ขอยื่นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ☐ ทัวไป ☐ การทุจริต ☐ คัดค้านผู้บริโภค ดังนี้



(ลงชื่อ).....ผู้ร้อง

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง

(.....)

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หมายเหตุ : ๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียน/ ร้องทุกข์ได้ จะต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมี

มูลเหตุความจริง มิใช่หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๒. ให้ระบุชื่อและที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. มิให้แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะต้องให้ได้ความชัดเจน หรือมีเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริง

ของเรื่องได้ และใช้ถ้อยคำสุภาพ