

คู่มือสำหรับประชาชน :

การรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน



หน่วยงานที่ให้บริการ :

เทศบาลตำบลมะกูด
อำเภอโคกโพธิ์
จังหวัดปัตตานี
กระทรวงมหาดไทย

คู่มือสำหรับประชาชน : การรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน

หน่วยงานที่ให้บริการ : เทศบาลตำบลมะกรูดอำเภอโคกโพธิ์จังหวัดปัตตานีกระทรวงมหาดไทย

หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

กระบวนการในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เทศบาลตำบลมะกรูด.โคกโพธิ์.ปัตตานี

.....

๑. ความหมายของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนหมายถึงเรื่องที่ได้รับแจ้งหรือได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีผู้กระทำหรือไม่ผู้กระทำก็ตามและ

๑.๑เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ผู้ร้องขอให้สง.ทต.มะกรูดแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/โทรศัพท์หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด

๑.๒เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่เทศบาลตำบลมะกรูดได้รับจากหน่วยงานหรือประชาชนโดยเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลมะกรูดสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไปได้

๒. ขั้นตอนการดำเนินการ

๒.๑การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒.๑.๑กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยวาจา/ โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำขอร้องเรียน/ร้องทุกข์
- กรณีด้วยวาจา (มาด้วยตนเองถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย)

ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฯและลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๑) - กรณีโทรศัพท์ให้จนท.บันทึกข้อมูลลงในแบบฯหากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๒.๑.๒กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบแต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียนพร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์

เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

- ใช้อักษรคำสุภาพ

- มีลายมือชื่อของผู้ร้องถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบ

อำนาจด้วย

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๑. กรณีเรื่องที่ส่วนราชการส่วนกลาง/หน่วยงาน/องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้ตรวจสอบ/ดำเนินการ (หนังสือหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรืออื่นๆ) ให้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๒ การลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เมื่อเทศบาลตำบลมะกูดได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๑ แล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการแล้วดำเนินการต่อไปดังนี้

๒.๒.๑ เรื่องที่รับดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนด

โดยทันทีแล้วเสนอเรื่อง/ขอความเห็นจากผู้ได้รับมอบหมายหรือที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาในเบื้องต้น (ก่อนนำเสนอนายกเทศมนตรีตำบลมะกูด) ว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใดภายในเวลาไม่เกิน ๓ วัน หากเป็นเรื่องสำคัญ/เร่งด่วนให้เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการโดยทันที

หมายเหตุ ผู้ได้รับมอบหมายภายใต้การกำกับดูแลของปลัดเทศบาลตำบลมะกูดตามประเด็น/เรื่องของการร้องทุกข์/ร้องเรียน ดังนี้

เรื่องทั่วไป หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
เรื่องงานของกองช่าง ผู้อำนวยการกองช่าง
เรื่องของกองคลัง ผู้อำนวยการกองคลัง
เรื่องโครงการต่างๆ นักพัฒนาชุมชน , นักวิชาการศึกษา

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ นำเรื่องพร้อมความเห็น/เหตุผลเสนอ

ผู้ได้รับมอบหมายหรือเจ้าหน้าที่รับมอบหมายพิจารณาก่อนดำเนินการนำเสนอเรื่องตามขั้นตอนเพื่อให้ นายกเทศมนตรีตำบลมะกูดพิจารณาสั่งการต่อไป

๒.๓ การพิจารณาเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหา

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ แล้วให้จนท. จัดทำบันทึกเสนอเรื่องให้ผู้บริหารพิจารณาวินิจฉัยโดยบันทึกดังกล่าวให้แสดงเหตุผลหรือข้อกฎหมายประกอบความเห็นด้วยว่าเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการ/กองใด , สำนักใด

เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอนวิธีการและระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะให้แจ้งผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นกำหนดต่อไป

๒.๔ การแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนให้ผู้ร้อง

ให้ทต.มะกรุตแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนพร้อมผลการพิจารณาของผู้บริหารที่มอบหมายสำนักใดกองใดเพื่อแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องทราบภายในไม่เกิน 3 วันทำการนับแต่ได้มีการดำเนินการแจ้ง

๓. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอรวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ

การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนให้หน่วยงานที่มีหน้าที่โดยตรง

ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหาพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ปรับเข้ากับข้อกำหนดระเบียบข้อบังคับหรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องโดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินการให้นายกเทศมนตรีตำบลมะกรุตทราบโดยจัดทำสรุปผลดำเนินงานตามแบบรายงานหรือแบบสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นพร้อมรายงานผลแก่ผู้ร้องทุกข์ร้องเรียนทราบด้วย

.....

ช่องทางการให้บริการ

สถานที่ให้บริการ (หมายเหตุ: (ไม่มีวันหยุดพักเที่ยง)) สำนักงานเทศบาลตำบลมะกรุตอ. โคกโพธิ์จ. บัตตานี/ ติดต่อกับ ตนเองณหน่วยงาน	ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวัน ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:30 - 16:30 น.
--	---

ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม :5 วันทำการ

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
1)	การตรวจสอบเอกสาร ประชาชนเขียนคำร้องแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน (หมายเหตุ: -)	5 นาที	เทศบาลตำบลมะกรุต อำเภอโคกโพธิ์จังหวัด บัตตานี
2)	การตรวจสอบเอกสาร จนท.ทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อแจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ที่รับผิดชอบบรรเทาความเดือดร้อน (หมายเหตุ: -)	1 วันทำการ	เทศบาลตำบลมะกรุต อำเภอโคกโพธิ์จังหวัด บัตตานี
3)	การพิจารณา หัวหน้าหน่วยงานรับผิดชอบบรรเทาความเดือดร้อนออก สำรวจหรือพิจารณาและดำเนินการแก้ไขช่วยเหลือเรื่อง ที่ได้รับร้องทุกข์เสนอผู้บริหารทราบ (หมายเหตุ: -)	3 วันทำการ	เทศบาลตำบลมะกรุต อำเภอโคกโพธิ์จังหวัด บัตตานี

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
4)	การพิจารณา แจ้งผลการดำเนินการแล้วเสร็จแก่ประชาชนทราบ (หมายเหตุ: -)	1 วันทำการ	เทศบาลตำบลมะกูด อำเภอโคกโพธิ์จังหวัด ปัตตานี

รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
1)	บัตรประจำตัวข้าราชการหรือพนักงานองค์การของรัฐ ฉบับจริง1ฉบับ สำเนา1ฉบับ หมายเหตุ-	เทศบาลตำบลมะกูดอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี
2)	สำเนาทะเบียนบ้าน ฉบับจริง1ฉบับ สำเนา1ฉบับ หมายเหตุ-	เทศบาลตำบลมะกูดอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี
3)	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่แจ้งขอร้องทุกขั้วร้องเรียน ฉบับจริง1ฉบับ สำเนา1ฉบับ หมายเหตุ-	เทศบาลตำบลมะกูดอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

ค่าธรรมเนียม

ลำดับ	รายละเอียดค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท / ร้อยละ)
	ไม่มีข้อมูลค่าธรรมเนียม	

ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ
1)	สำนักงานเทศบาลตำบลมะกูดอ.โคกโพธิ์จ.ปัตตานี (หมายเหตุ: (โทร 073 432022))
2)	เว็บไซต์สำนักงานเทศบาลตำบลมะกูด (หมายเหตุ: (www.makrudcity.go.th))
3)	ศูนย์บริการประชาชนสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (หมายเหตุ: (เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลกเขตดุสิตกทม. 10300 / สายด่วน 1111 / www.1111.go.th / ตู้ปณ.1111 เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลกเขตดุสิตกทม. 10300))

แบบฟอร์ม ตัวอย่างและคู่มือการกรอก

ลำดับ	ชื่อแบบฟอร์ม
1)	แบบคำขอแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน (หมายเหตุ: -)

หมายเหตุ

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ด้วยตนเอง)

สำนักงานเทศบาลตำบลมะกูด

อ.โคกโพธิ์จ.ปัตตานี

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
 ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
 อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
 ถิ่นบัตร..... เลขที่.....
 ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

[illegible]

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี
โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
๒) จำนวน.....ชุด
๓) จำนวน.....ชุด
๔) จำนวน.....ชุด
๕) จำนวน.....ชุด
๖) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ทางโทรศัพท์)

สำนักงานเทศบาลตำบลมะกูด

อ.โคกโพธิ์จ.ปัตตานี

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียนนายกเทศมนตรีตำบลมะกูด

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์
.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้เทศบาลตำบลมะกูดพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน
เรื่อง……….....

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

โดยขออ้าง.....

.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและจนท.ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่
ควรพิจารณาต้องรับผิดตามกฎหมายใด

ลงชื่อ.....
จนท.ผู้รับเรื่อง
วันที่.....เวลา.....

ข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่

ชื่อกระบวนงาน:(ใส่ชื่อกระบวนงาน)
หน่วยงานกลางเจ้าของกระบวนงาน:(ชื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบ ในส่วนของกระบวนงาน) (Division, Department, Ministry)
ประเภทของงานบริการ:(ใส่ชื่อประเภทงานบริการ)
หมวดหมู่ของงานบริการ:(ใส่ชื่อประเภทงานบริการ)
กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง:(ใส่ชื่อก.ม.ที่ให้อำนาจการอนุญาต)
ระดับผลกระทบ:(ใส่ระดับผลกระทบ)
พื้นที่ให้บริการ:(ใส่พื้นที่ให้บริการ)
กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา:(ใส่กฎหมายที่กำหนดระยะเวลา)
ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ:(ใส่ระยะเวลาตามที่กฎหมายกำหนด)

ข้อมูลสถิติของกระบวนงาน:
จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน
จำนวนคำขอที่มากที่สุด
จำนวนคำขอที่น้อยที่สุด

ข้ออ้างถึงของคู่มือประชาชน: