



คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จัดทำโดย
เทศบาลตำบลสูงเนิน

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลสูงเนิน

อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

www.sunghoen.go.th

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลสูงเนิน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลสูงเนิน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสูงเนิน

ตุลาคม ๒๕๕๗

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวเทศบาลตำบลสูงเนิน	๑
ขอบเขต	๑
๑. กรณิเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๒
๒. กรณิข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๒
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๔
คำจำกัดความ	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๔
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
ภาคผนวก	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)	
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลสูงเนิน	

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

เทศบาลตำบลสูงเนิน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลสูงเนิน เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสูงเนินใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ เทศบาลตำบลสูงเนิน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลสูงเนิน ทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวเทศบาลตำบลสูงเนิน

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลสูงเนิน อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสูงเนิน และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญาโท/อนุปริญญา, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑. กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสูงเนิน จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต , ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลสูงเนิน โทรศัพท์ ๐-๔๔๔๑-๘๗๕๕ โทรสาร ๐-๔๔๔๑-๘๐๐๖ เว็บไซต์ www.sungnoen.go.th

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลังเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลสูงเนิน จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลสูงเนิน โทรศัพท์ ๐-๔๔๔๑-๙๗๙๕ โทรสาร ๐-๔๔๔๑-๙๐๐๖ เว็บไซต์ www.sungnoen.go.th

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่ ณ ที่ทำการ สำนักงานเทศบาลตำบลสูงเนิน ๑๑๑ หมู่ ๑ ตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๗๐

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการประกอบด้วยหน่วยงานของรัฐเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนในเขตเทศบาล การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คาชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อขอร้องเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลสูงเนิน ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น ข้อร้องเรียนทั่วไป , การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง ค าหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

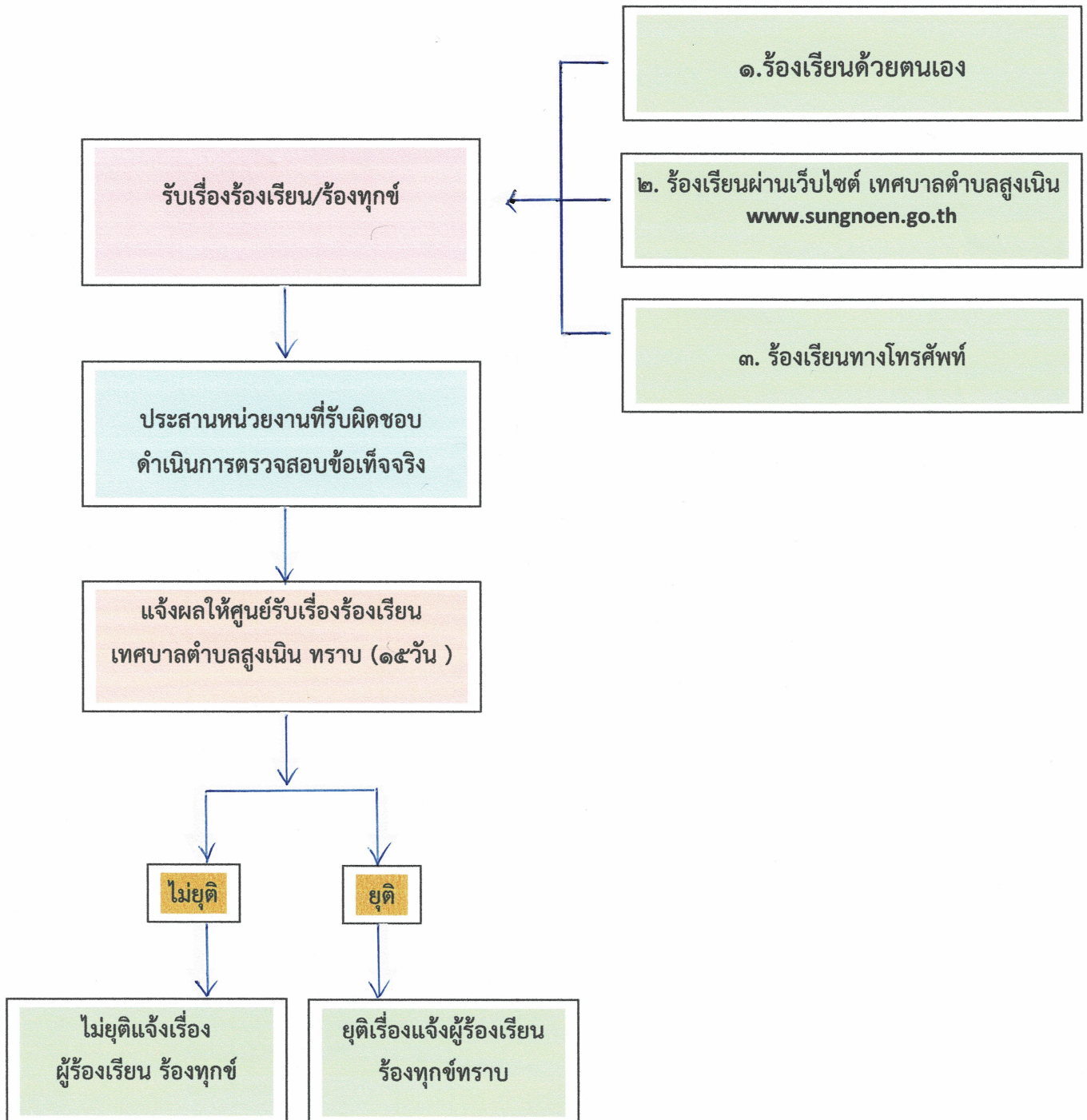
การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๑. สำนักงานเทศบาลตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา
๒. ผ่านหน้า www.sungnoen.go.th
๓. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๕. ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๖. โทรศัพท์/โทรสาร ๐ - ๔๔๑๙-๗๙๕ , ๐ - ๔๔๑๙-๐๐๖

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๕

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลสูงเนินทราบ เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

การรับและตรวจสอบซื้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบซื้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับซื้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลตำบลสูงเนิน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาล ตำบลสูงเนิน www.sungnoen.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
- ร้องเรียนผ่านทาง โทรศัพท์ ๐ - ๔๔๔๑ - ๙๙๙๕ โทรสาร ๐ - ๔๔๔๑ - ๙๐๐๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-

วิธีการยื่นคำร้องเรียน /ร้องทุกข์

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดข้อความ

- วัน เดือน ปี
- ชื่อและที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน /ร้องทุกข์
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน /ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนความ เดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้แจงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ /หน่วยงานของกรมได้อย่างชัดเจน เพียงสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
- ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องเรียน /ร้องทุกข์ อาจส่งทางไปรษณีย์ไปหน่วยงาน หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ ที่อาจไม่ได้รับการพิจารณา

๑. คำร้องเรียน /ร้องทุกข์ ที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ซึ่งถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจเป็นการใส่ร้ายป้ายสีผู้ที่กล่าวถึงในความเสียหาย โดยไม่มีเรื่องตามที่กล่าวหา

๒. คำร้องเรียน /ร้องทุกข์ ที่ไม่ได้ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่เป็นบัตรสนเท่ห์ หรือ การชี้แจงแก้ข้อกล่าวหาไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไป ซึ่งเป็นการช่วยกันดูแลระบบราชการ ใส่สะอาดถือเป็นการช่วยชาติให้มีความมั่นคงอีกทางหนึ่ง

ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ /ร้องเรียน

(๑) เมื่อมีผู้ร้องเรียน /ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาล ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลครบถ้วนถูกต้อง ลงทะเบียนรับ

(๒) เจ้าหน้าที่งานนิติการสำนักปลัดเทศบาล แจ้งเรื่องให้หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการเข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงสถานที่ได้รับร้องเรียน รายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบ และแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ถูกร้องทราบ

(๓) หากข้อมูลปรากฏตามข้อเท็จจริงที่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน เจ้าหน้าที่หน่วยงานรับผิดชอบ แจ้งผู้ถูกร้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และหากเป็นกรณีที่ส่งกระทบต่อส่วนรวมซึ่งเป็นปัญหาต้องการแก้ไขโดยเร่งด่วน ให้ดำเนินการทันทีภายในระยะเวลาที่กำหนด รายงานให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบต่อไป

ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน

- (๑) เมื่อมีผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลครบถ้วนถูกต้อง ลงทะเบียนรับ
- (๒) เจ้าหน้าที่ กลุ่มงานนิติการหรืองานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องดำเนินการบันทึกแจ้งผู้บังคับบัญชา ดำเนินการเข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงสถานที่ ที่ได้รับร้องเรียน โดยแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ถูกร้องทราบ
- (๓) หากข้อมูลปรากฏตามข้อเท็จจริงที่ผู้ร้อง ร้องทุกข์ / ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องแจ้งผู้ถูกร้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และหากเป็นกรณีที่ส่งกระทบต่อส่วนรวมซึ่งเป็นปัญหา ต้องการแก้ไขโดยเร่งด่วน ให้ดำเนินการทันทีภายในระยะเวลาที่กำหนด

ภาคผนวก

คำร้องเลขที่.....
วันที่.....
ผู้รับ.....
(สำหรับเจ้าหน้าที่)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน.....,..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสูงเนิน

ผู้ร้องเรียน ชื่อ(นาย/นาง/นางสาว)..... อายุ.....ปี
ที่อยู่ปัจจุบันบ้านเลขที่..... หมู่ที่.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....ชุมชน.....

ด้วยข้าพเจ้ามีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลสูงเนิน พิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ความเห็นเจ้าหน้าที่ ลงชื่อ..... (.....)/...../.....	ความเห็นปลัดเทศบาล ☐ เห็นควร อนุมัติ..... ☐ อื่น ๆ ระบุ..... ลงชื่อ..... (.....)/...../.....	ความเห็นนายกเทศมนตรี ☐ เห็นควร อนุมัติ..... ☐ อื่น ๆ ระบุ..... ลงชื่อ..... (.....)/...../.....
--	---	---

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่ นม ๕๓/๓๐๑/

สำนักงานเทศบาลตำบลสูงเนิน

ถนนมิตรสัมพันธ์ นม ๓๐๑๓/๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง คำร้องทุกข์/ร้องเรียน เลขที่.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....
๒.....

ตามที่เทศบาลตำบลสูงเนิน (ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลสูงเนิน ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....
.....
.....
.....ตั้งมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายนคร กิตติพูลธนากร)

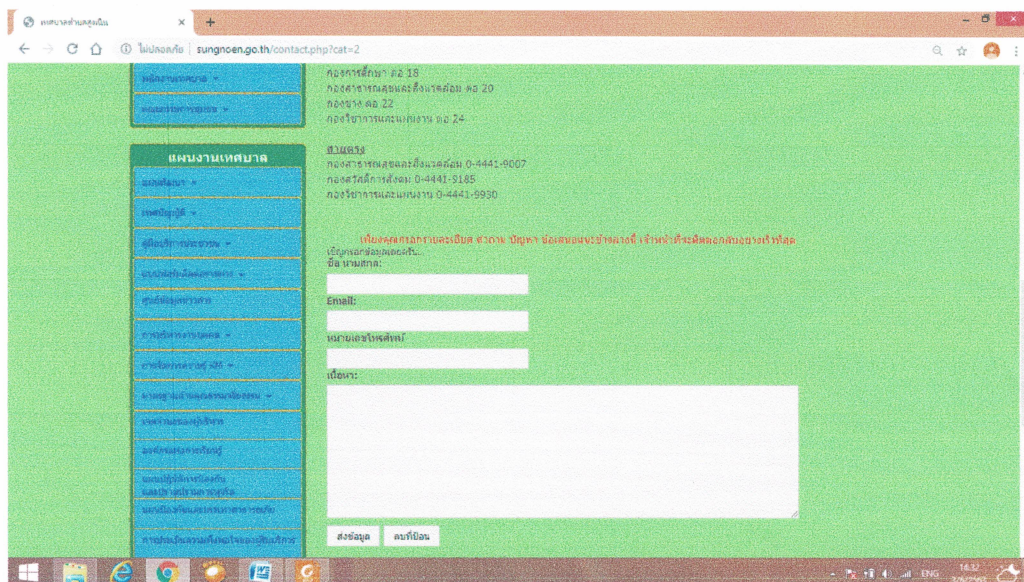
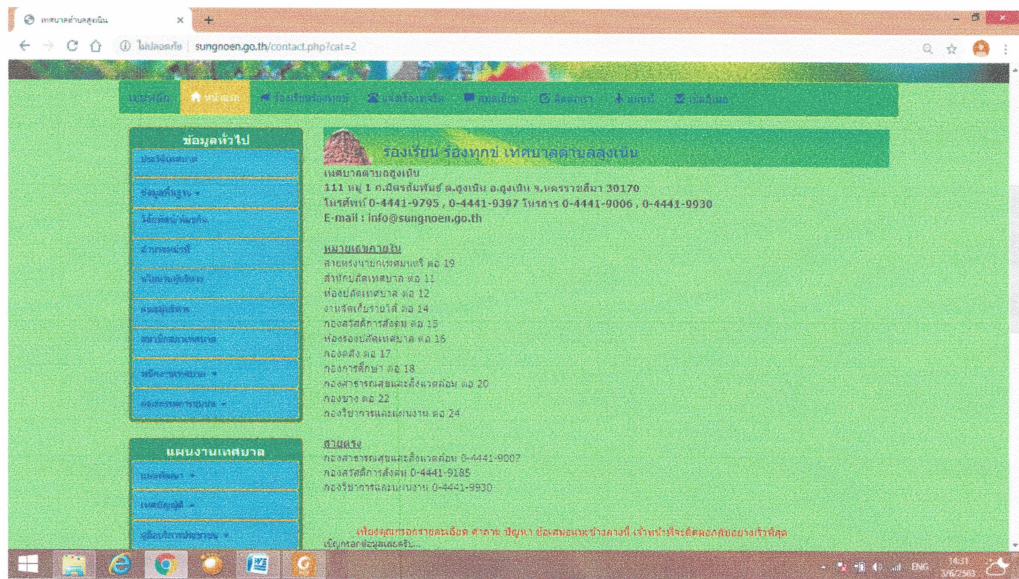
นายกเทศมนตรีตำบลสูงเนิน

สำนักปลัดเทศบาล

โทร. ๐-๔๔๔๑-๔๗๕๕ ต่อ ๑๑

โทร. ๐-๔๔๔๑-๔๐๐๖

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลสูงเนิน



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ www.sunгноen.go.th
๒. เลือกเข้าสู่เว็บไซต์
๓. เลือกเมนูรับเรื่องร้องทุกข์
๔. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์
๕. ร้องร้องทุกข์โดย : ให้กรอกชื่อผู้รู้ทุกข์ ร้องเรียน
๖. กรอกอีเมลล์
๗. กดปุ่มส่งคำร้องทุกข์

หมายเหตุ หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล