



คู่มือประชาชน

เรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์



เทศบาลเมืองสะเตงนอก

“สะเตงนอกก้าวหน้า การศึกษาเด่น เป็นเมืองน่าอยู่ สู่สังคมสันติสุข”

คู่มือประชาชน เรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์

งานที่ให้บริการ	ร้องเรียน / ร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งานนิติการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด เทศบาลเมืองสะเตงนอก

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

สำนักปลัด งานนิติการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
เทศบาลเมืองสะเตงนอก

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ในวันเวลาราชการ
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองสะเตงนอก ตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองสะเตงนอก ได้นำแนวทางการดำเนินงานของกระทรวงมหาดไทยและตามราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ พ.ศ. ๒๕๔๖ มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อนหรือเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองสะเตงนอก ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร หรือกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือกระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น หรือกระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุอันสมควร

๒. ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณี และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้เทศบาลเมืองสะเตงนอกแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลเมืองสะเตงนอกดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่อำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไป

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๑. ส่วนรับเรื่องทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๒. ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๓. แจ้งผลศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองสะเตงนอก ภายใน ๑๕ วัน
 - ๓.๑ ยุติเรื่อง - แจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ
 - ๓.๒ ไม่ยุติเรื่อง - แจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ
 - ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
 - ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองสะเตงนอก ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหา ให้เสร็จภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกไม่เกินสองครั้งๆ ละไม่เกิน ๓ วัน

๒. เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองสะเตงนอกให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการภายในระยะเวลา ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้เทศบาลเมืองสะเตงนอกทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบไป

รายการเอกสารประกอบ

พยานหลักฐานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

ช่องทางการร้องเรียน

๑. Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ www.satengnok.go.th
๒. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๓. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔. ร้องเรียนด้วยตนเอง
๕. โทรศัพท์หมายเลข ๐๗๓ - ๒๐๒ ๒๐๐

๖. Email ที่กระดานเสวนา ระบุผู้ถามร้องเรียนทั่วไป
๗. ร้องเรียนทาง Facebook เทศบาลเมืองสะเตงนอก

แบบฟอร์ม

๑. แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)
๒. แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองสะเตงนอก
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....
เรียน นายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอก
ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลเมืองสะเตงนอกพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และ
ยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป
ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....
(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองสะเตงนอก
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลเมืองสะเตงนอกพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ
และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องได้รับโทษตามกฎหมาย

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

เวลา.....