



คู่มือประชาชน

การร้องเรียน/ร้องทุกข์

งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัด เทศบาลตำบลบางจาก
อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช
จังหวัดนครศรีธรรมราช

คู่มือสำหรับประชาชน : การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัด เทศบาลตำบลบางจาก อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช
จังหวัดนครศรีธรรมราช

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางโดยตรงที่สำนักงาน และทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปสามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เทศบาลตำบลบางจากจึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานเทศบาลตำบลบางจาก ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
๒. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
๓. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน เทศบาลต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานเทศบาล ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงมาที่ศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนมาเทศบาลตำบลบางจาก หรือที่ เว็บไซต์ www.bangjakcity.go.th

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

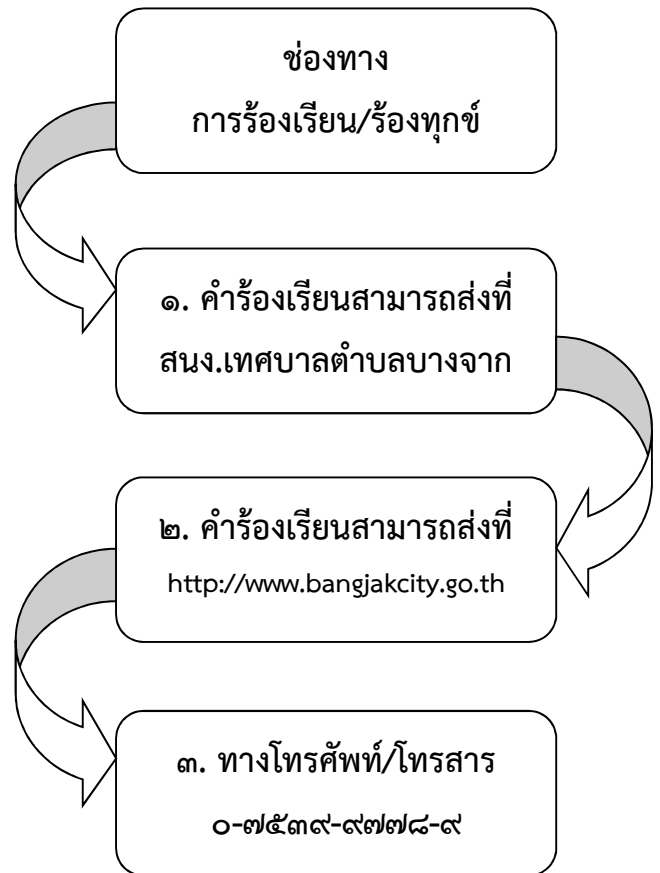
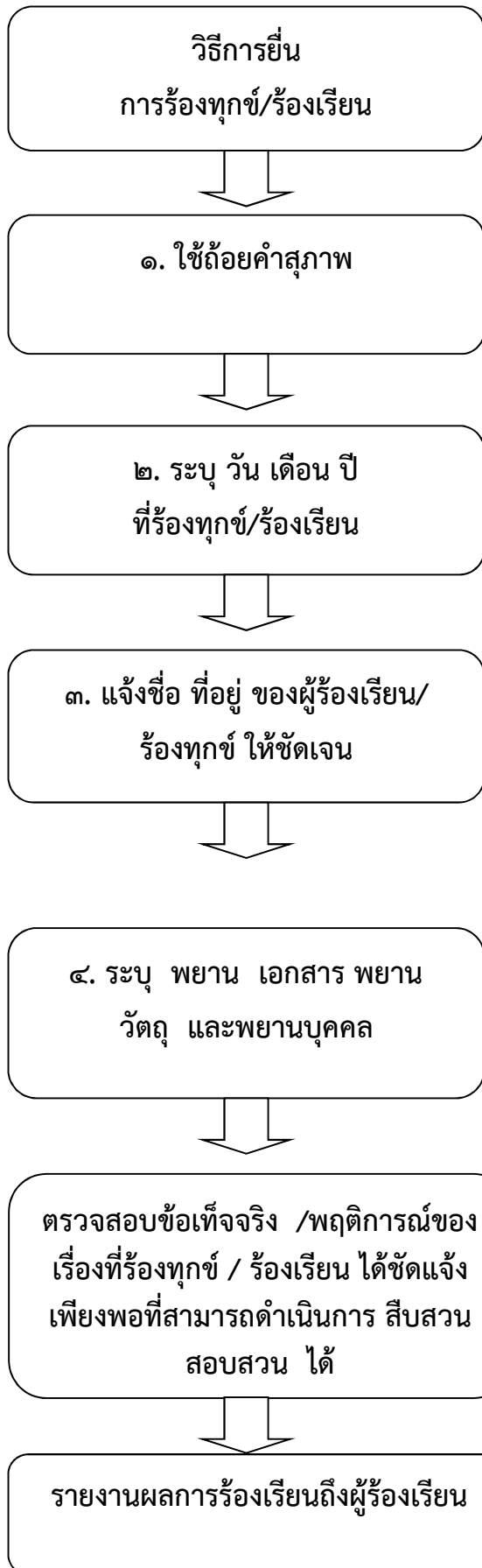
๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็น
บัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้
ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

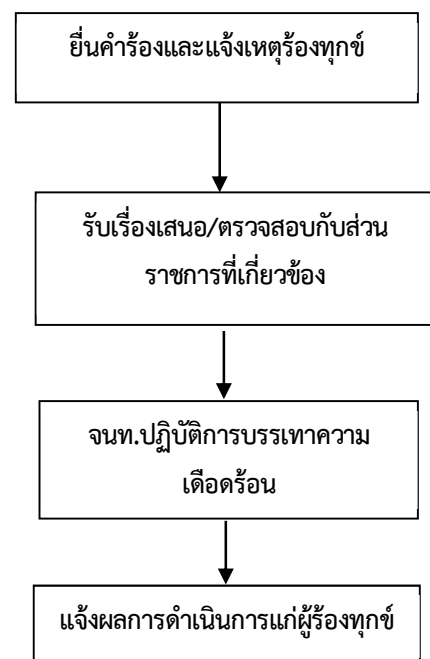
๓. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ดังนั้นการดำเนินการตามช่องทาง " ร้องทุกข์ / ร้องเรียน " ผู้ร้องต้องปฏิบัติตามหรือยอมรับตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้
ด้วย

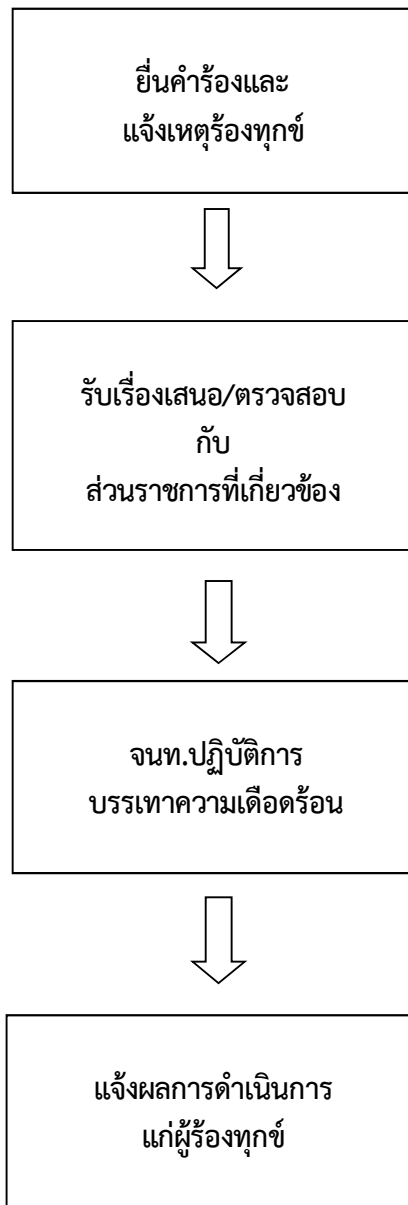
การร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบางจาก



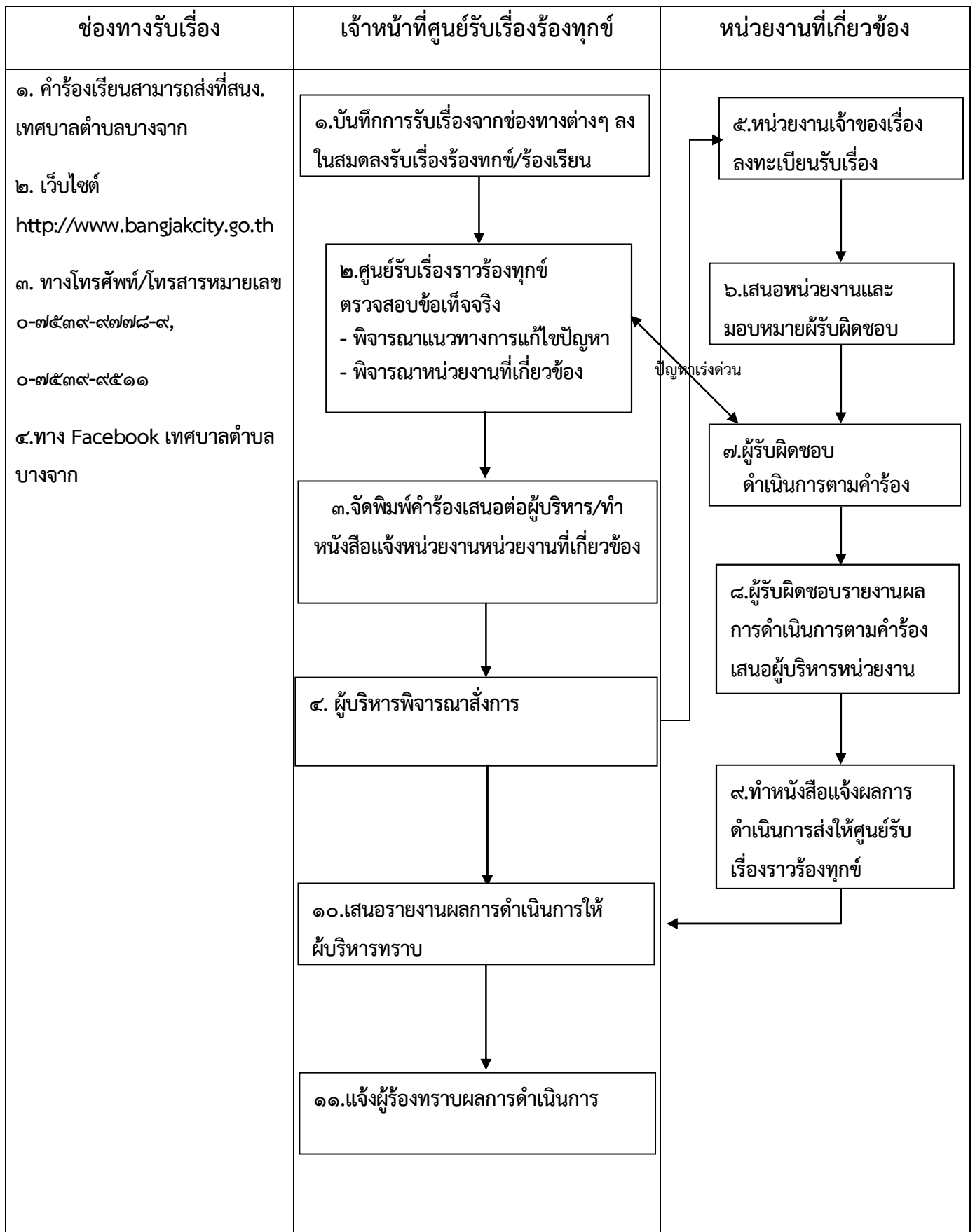
ขั้นตอนการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน



แผนผังขั้นตอนการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน



ผังกระบวนการของระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางจาก



ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
ศูนย์รับร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลบางจาก

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลบางจาก ตั้งอยู่ที่ สำนักงานเทศบาลตำบลบางจาก ๘๙ หมู่ที่ ๖ ตำบลบางจาก อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีภารกิจและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้โดยสะดวกและรวดเร็วโดยได้เปิด ช่องทางในการรับเรื่องร่ววดังนี้

- ทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร หมายเลข ๐-๗๕๓๙-๙๗๗๘-๙, ๐-๗๕๓๙-๙๕๑๑
- ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึงนายกเทศบาลตำบลบางจาก โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้

- ด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางจาก
- ผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบางจาก www.bangjakcity.go.th

๒. เป็นศูนย์กลางในการประสานงานในการแก้ปัญหา การบริหารจัดการ และนำเสนอแนะต่างๆ ไปยังคณะผู้บริหาร เพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

๓. ประสานงาน ส่งเรื่องราวที่รับแจ้งไปยังงานหน่วยงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการแจ้งกลับไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ

๔. รวบรวมและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องเรียนนำเสนอต่อคณะผู้บริหาร

๕. แนะนำเผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบางจาก

๖.

แผนงานบริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบางจาก

๖.๑ รับเรื่องร้องทุกข์

- งานบริหารทั่วไป
- งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน
- งานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม
- งานสาธารณสุข
- งานจัดเก็บรายได้
- งานก่อสร้าง
- งานสาธารณูปโภค

๖.๒ รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๖.๓ รับแจ้งเหตุ ได้แก่ อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ปัญหายาเสพติด

๖.๔ ข้อเสนอแนะต่างๆ

๖.๕ สอบถามข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่จะบริการตอบคำถาม ข้อเสนอแนะ ให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ประชาชน ในกรณีที่ตอบไม่ได้จะบันทึกเรื่องราวไว้และหาคำตอบส่งกลับไปยังผู้แจ้งในภายหลัง

การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลบางจาก

๑. สถานที่ติดต่อ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบางจาก

๒. ขั้นตอน/กระบวนการที่ต้องดำเนินการและระยะเวลาการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน

๒.๑ เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจากประชาชนจากช่องทางต่างๆ

ได้แก่

- ทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร หมายเลข ๐-๗๕๓๙-๙๗๗๘-๙, ๐-๗๕๓๙-๙๕๑๑
- ทางตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์หน้าสำนักงานเทศบาลตำบลบางจาก
- ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึงนายกเทศบาลตำบลบางจาก โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์

ที่สามารถติดต่อได้

- ด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางจาก
- ผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบางจาก www.bangiakcity.go.th

จะทำการลงรับไว้ในสมุดบันทึกเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบางจาก

๒.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น และพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วนจะแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในทันทีและรายงานผู้บริหารทราบ

๒.๓ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับหนังสือส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจะลงรับหนังสือ

๒.๔ ส่งคำร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ

๒.๕ ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๒.๖ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเสนอหนังสือต่อผู้บริหารของหน่วยงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบ

ดำเนินการ

๒.๗ ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

๒.๘ เมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการแล้วเสร็จ จะรายงานผลการดำเนินการต่อหัวหน้าหน่วยงาน

๒.๙ หน่วยงานที่รับผิดชอบทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการส่งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑๐ เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ

จะเสนอรายงานต่อผู้บริหารเพื่อทราบผลการดำเนินการ

๒.๑๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

-วันที่พิมพ์	21/07/2558
จัดทำโดย	เทศบาลตำบลบางจาก อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช
อนุมัติโดย	-
เผยแพร่โดย	-

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

