



คู่มือปฏิบัติงาน

งานร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงไผ่

เทศบาลตำบลบึงไผ่

อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงไผ่ (เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนการทุจริต) ได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบปฏิบัติงาน และแนวทางในการดำเนินงานด้านกระบวนการงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน ภายใต้กรอบแห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐในด้านการส่งเสริมมาตรฐานทางด้านคุณธรรมจริยธรรม ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการด้วยหลักธรรมาภิบาล สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล พร้อมทั้งให้เจ้าหน้าที่ได้มีกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับกระบวนการงานร้องทุกข์/ร้องเรียน อย่างเป็นระบบมากขึ้น

เทศบาลตำบลบึงไผ่จึงเห็นความสำคัญในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับงาน ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงไผ่ ขึ้น เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐดังกล่าว เพื่ออำนวยความสะดวก เป็นธรรม และแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในพื้นที่เขตบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลบึงไผ่

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ หลักการและเหตุผล	
๑.๒ วัตถุประสงค์	
๑.๓ ขอบเขตการดำเนินงาน	
๑.๔ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	
๑.๕ สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	
๑.๖ ระยะเวลาเปิดให้บริการ	
๑.๗ หน้าที่ความรับผิดชอบ	
บทที่ ๒ ความหมาย คำจำกัดความ เกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์	
๒.๑ ความหมาย คำจำกัดความเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
๒.๒ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลปungไหม -Work Flow Chart-	
บทที่ ๔ กระบวนการและขั้นตอนเกี่ยวกับงานร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลปungไหม	
๔.๑ การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และผู้รับผิดชอบ	
๔.๒ การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
๔.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติและการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
๔.๔ หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลปungไหม	
ภาคผนวก	-
- แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (แบบคำร้องเรียน ๑)	
- แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ (แบบคำร้องเรียน ๒) (รับเรื่องผ่านทางโทรศัพท์ หรือสื่อ Social Network)	
- แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	
- แบบแจ้งผลดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	
- เอกสารแนบท้าย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
บรรณานุกรม	

บทที่ ๑

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ด้วยเทศบาลตำบลบุงใหม่ เล็งเห็นถึงความสำคัญ ในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาในส่วนของงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการ ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีความเป็นอยู่ที่ดี เกิดความสะดวกสบาย และเน้นการปฏิบัติราชการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความคุ้มค่า ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุงยากเกินความจำเป็น จึงมีการมีการปรับปรุงแนวทางกระบวนการและขั้นตอน ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ประกอบกับการสนับสนุนส่งเสริมนโยบายของรัฐตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ให้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ หรือ Integrity and Transparency Assessment (ITA) เพื่อให้หน่วยงานได้ปฏิบัติราชการ และบริหารจัดการหน่วยงานด้วยคุณธรรม ความโปร่งใส อำนาจ ความยุติธรรม และความสงบเรียบร้อยแก่ประชาชนในพื้นที่

เทศบาลตำบลบุงใหม่ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีกรอบแนวทางที่ใช้ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานร้องเรียน ร้องทุกข์ด้วย ตามมาตรฐานกระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างชัดเจน เป็นระบบ เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์ แก่ประชาชน และประชาชนจะได้ทราบถึงขั้นตอน กระบวนการ และการติดตามผล ของการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยประการหนึ่ง จึงได้จัดทำ คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานร้องทุกข์ ร้องเรียน เทศบาลตำบลบุงใหม่นี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติตามมาตรฐานงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของคู่มือ

๑.๒.๑ เพื่อให้มีคู่มือในการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบุงใหม่ โดยมีแนวทางในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในมาตรฐานและมีแบบแผน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๑.๒.๒ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ในกระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับทราบขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๒.๓ เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร และนโยบายของรัฐ รวมทั้งสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานการให้บริการงานด้านร้องทุกข์ร้องเรียนให้มีสามารถช่วยเหลือแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

๑.๓ ขอบเขตการดำเนินงาน

๑.๓.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป

กรณี เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป เป็นกรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบึงใหม่ โดยผู้ใช้บริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นผู้ร้องเรียนตามช่องทางที่การร้องเรียนที่กำหนดต่อหน่วยงานด้วยตนเอง

๑.๓.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

กรณี เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นกรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ของกิจกรรมหรือโครงการ ต่างๆ ที่เทศบาลตำบลบึงใหม่ดำเนินการ โดยผู้ใช้บริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นผู้ร้องเรียนตามช่องทางที่การร้องเรียนที่กำหนดต่อหน่วยงานด้วยตนเอง

๑.๓.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริต

กรณี เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริต เป็นกรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการบริหารจัดการ การปฏิบัติงานการดำเนินการของบุคลากรของเทศบาลตำบลบึงใหม่ที่เป็นไปโดยมิชอบ หรือมีการประพฤติทุจริตเกิดขึ้น โดยที่ผู้ใช้บริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นผู้ร้องเรียนตามช่องทางที่การร้องเรียนที่กำหนดต่อหน่วยงานด้วยตนเอง

๑.๓.๔ กรณีการให้คำปรึกษาทางด้านระเบียบข้อกฎหมาย/ข้อเสนอแนะ

กรณี การให้คำปรึกษาทางด้านระเบียบข้อกฎหมาย/ข้อเสนอแนะ เป็นกรณีการรับฟังปัญหา การให้ข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง การช่วยเหลือข้อพิพาทต่างๆ ในเบื้องต้น การให้คำแนะนำในเรื่อง ระเบียบข้อกฎหมาย รวมทั้งการช่วยติดต่อประสานงานการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในงาน ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบกฎหมาย ข้อบัญญัติของเทศบาลตำบลบึงใหม่

๑.๔ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การปฏิบัติงาน และการดำเนินงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นไปด้วยความถูกต้อง อำนวยความบริสุทธิ์ยุติธรรมให้แก่ทุกฝ่าย ควบคู่กับการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนในเขตพื้นที่บริหารราชการของเทศบาลตำบลบึงใหม่ ให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว ทันการณ์ ทั้งในส่วนของงานร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป งานร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความ เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และบุคลากรเทศบาลตำบลบึงใหม่ ซึ่งได้ตระหนักถึงมาตรฐานงาน และจรรยาบรรณในเรื่องการเก็บรักษาความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน และข้อมูลที่ไม่ต้องการให้เปิดเผย เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียนด้วย ทั้งนี้เพื่อคำนึงถึงประโยชน์ สุขของประชาชนในพื้นที่ และการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ช่วยแก้ไขปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จึงได้จัดตั้ง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบึงใหม่ขึ้น

๑.๕ สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตั้งอยู่ ณ งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัด สำนักงานเทศบาลตำบลบึงใหม่ อ.วารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

๑.๖ ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ -วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๑.๗ หน้าที่ความรับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ รวมทั้งการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ การบริการให้คำปรึกษา รับฟังเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ความหมาย คำจำกัดความ เกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ ความหมาย คำจำกัดความเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้มารับบริการงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลบุงใหม่ ทั้งหน่วยงานรัฐเจ้าหน้าทีรัฐ และประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ หรือผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียในเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้น

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากเรื่อง หรือเหตุที่มาร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามช่องทางต่างๆ ของเทศบาลตำบลบุงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมทั้งส่วนของ การร้องเรียน/ร้องทุกข์/ การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การร้องขอข้อมูล ในส่วนงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลบุงใหม่

“ผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ผู้ซึ่งกระทำเหตุ/หรือผู้ที่ถูกกล่าวหาว่าเป็นผู้กระทำให้เกิดซึ่งเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้น

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง เรื่องราว หรือเหตุแห่งความทุกข์ ความเดือดร้อน ที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับผลกระทบ และต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงาน เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง ที่ได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดนั้น

ตามคู่มือร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบุงใหม่ ขอพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๓ ประการ คือ

(๑) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือบุคคลหรือสาธารณชนที่ได้รับผลกระทบ หรือความเสียหาย ทั้งจาก เจ้าหน้าที่ พนักงานเทศบาลตำบล หรือบุคลากรหน่วยงานเทศบาลตำบลบุงใหม่ และยังรวมถึงข้อขัดแย้ง หรือเหตุร้องเรียน /ร้องทุกข์ ระหว่างประชาชนกับประชาชน ในเขตพื้นที่บริการของหน่วยงานเทศบาลตำบลบุงใหม่ ซึ่งอยู่ในกรอบและขอบเขตอำนาจหน้าที่ในการจัดการของเทศบาลตำบลบุงใหม่

(๒) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในกิจกรรม หรือโครงการต่างๆ ของเทศบาลตำบลบุงใหม่

(๓) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุจริต หมายถึง เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรในหน่วยงานเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่เป็นที่มีลักษณะเป็นการประพฤติทุจริตและมีชอบ หรือมีการทุจริตประพฤตินิชอบในการปฏิบัติหน้าที่

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

“ช่องทางารรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อกทางโทรศัพท์/เว็บไซต์-เฟซบุ๊ก แอปพลิเคชัน หรือช่องทางารสื่อสารต่างๆ ของเทศบาลตำบลบุงใหม่ หรือที่รับเรื่อง /กล่องรับเรื่องร้องเรียน ณ ที่ทำการ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงานเทศบาลตำบลบุงใหม่

“ข้อร้องเรียน” ได้แก่

- คำร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน จากเหตุต่างๆ ในพื้นที่บริหารงานเทศบาลตำบลบุงใหม่

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน การจัดซื้อจัดจ้าง การทุจริต เป็นต้น “ข้อร้องเรียน” อาจแบ่งได้เป็นประเภท ๒ ประเภทคือ

(๑) ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือ มีรายละเอียดอย่างชัดเจน หรือมีนัยสำคัญ ที่เชื่อถือได้คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

(๒) การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

“คำร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียน มีแหล่งที่มาที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน หรือมีนัยสำคัญมีมูลที่เชื่อถือได้

“การดำเนินการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับผ่านช่องทางารร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบแล้ว ได้รับพิจารณาดำเนินการจนจบกระบวนการงานร้องเรียน/ร้องทุกข์

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงานแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน จนจบสิ้นโดยเรียบร้อยตามกระบวนการงาน

๒.๒ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน เทศบาลตำบลบุงใหม่ มี ๖ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเองที่ฝ่ายงานธุรการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบุงใหม่ ทุกวันเวลาราชการเพื่อกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์ และลงทะเบียนหนังสือคำร้อง เข้าสู่ระบบขั้นตอนการดำเนินงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน/ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลบุงใหม่ *
๒. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนผ่านทางช่องทางารสื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ /เฟซบุ๊ก ทต.บุงใหม่ (สื่อโซเชียล (Social Network)) ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง : งานธุรการ

- เว็บไซต์หน่วยงาน <https://www.bungmai.go.th>

- Face Book page : เทศบาลตำบลบุงใหม่ อ.วารินชำราบ จ.อุบลราชธานี

๓. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางอีเมล ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง : งานนิติการ

Email Address : law.bungmaioffice@gmail.com

๔. ร้องเรียนผ่านสายด่วนสายตรง

นายกเทศมนตรีตำบลบึงใหม่ โทร.๐๘๖-๒๕๔๗๓๐๓

ปลัดเทศบาลตำบลบึงใหม่ โทร.๐๘๑-๘๗๘๓๖๐๘

๕. ติดต่องานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์ /โทรสาร สำนักปลัด ทต.บึงใหม่

หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐๔๕-๙๕๓๓๘๔

๖. ร้องเรียนทางตู้จดหมาย/ กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทต.บึงใหม่หรือกล่องรับความคิดเห็น ที่หน้าสำนักงาน เทศบาลตำบลบึงใหม่ หรือทางจดหมายทางไปรษณีย์ ณ เทศบาลตำบลบึงใหม่ ตำบลบึงใหม่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๙๐

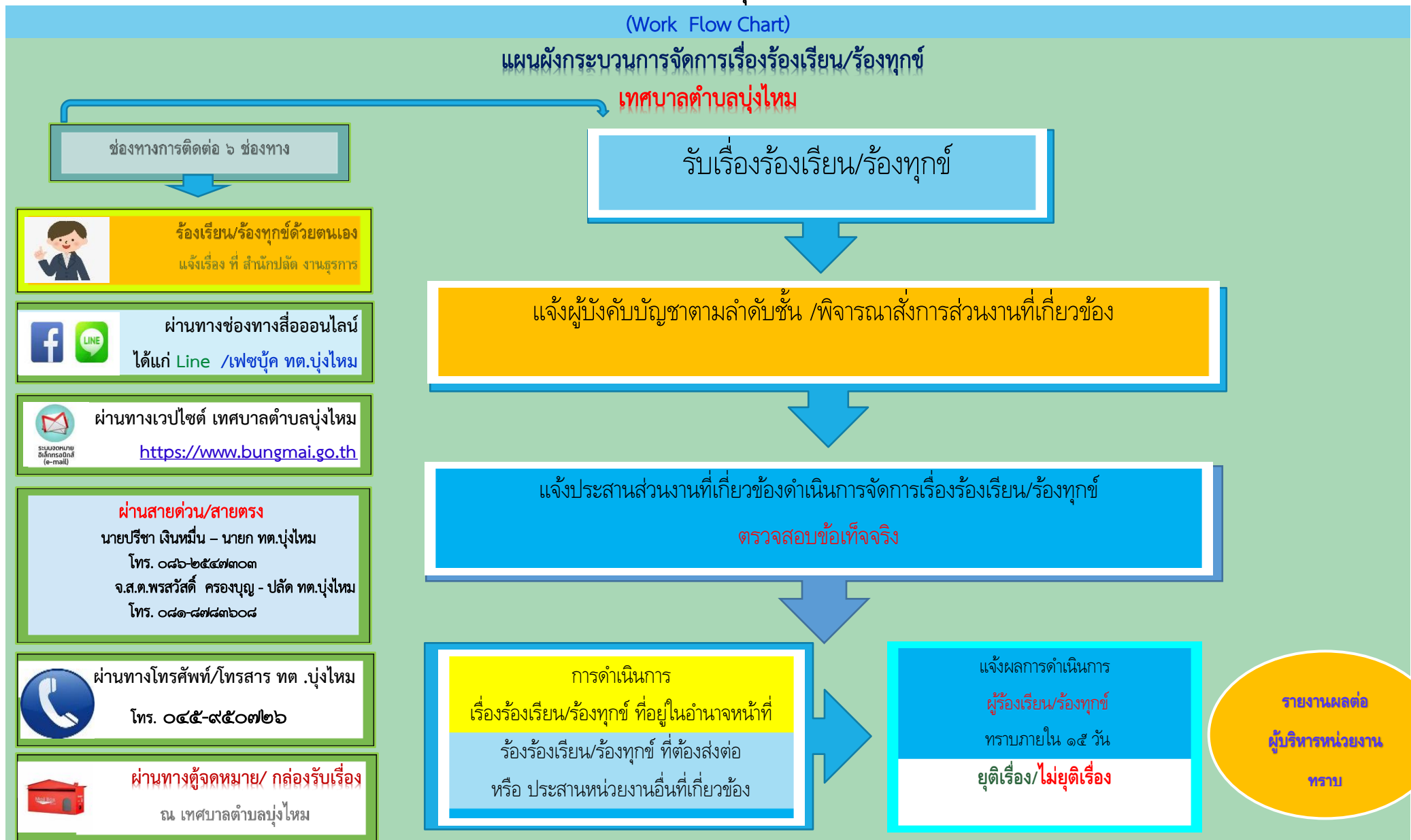
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลบึงใหม่

(Work Flow Chart)

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลบึงใหม่



บทที่ ๔

กระบวนการและขั้นตอนเกี่ยวกับงานร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลบุงใหม่

๔. กระบวนการและขั้นตอนเกี่ยวกับงานร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลบุงใหม่

๔.๑ การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และผู้รับผิดชอบ

๔.๑.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบุงใหม่

๔.๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และผู้รับผิดชอบ

๔.๑.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานประจำเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และผู้รับผิดชอบเฉพาะรายกรณี ตามเหตุผลกรณี และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๒ การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ผู้ร้องเรียน- ร้องด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน/ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลบุงใหม่ *	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	ทุกวัน ณ ที่ทำการ ทต.บุงใหม่ งานธุรการ – งานทะเบียนรับเรื่อง *หมายเหตุ ตามกรณี
๒. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) ได้แก่ ๒.๑ เฟซบุ๊ก FB : เทศบาลตำบลบุงใหม่ ๒.๒ อีเมล /Email Address : ๒.๓ law.bungmaioffice@gmail.com	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	http://Facebook.com : เพจ เทศบาลตำบลบุงใหม่ ๑. งานธุรการ ๒. งานนิติการ
๓. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลบุงใหม่ https://www.bungmai.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	งานธุรการ
๔. ร้องเรียน ผ่านสาย/ตัวนสายตรง ๔.๑ นายปรีชา เงินหมื่น – นายก ทต.บุงใหม่ โทร.๐๘๖-๒๕๔๗๓๐๓ ๔.๒ จ.ส.ต.พรสวรรค์ ครอบบุญ ปลัด ทต.บุงใหม่ โทร.๐๘๑-๘๗๘๓๖๐๘	ทุกวัน (๒๔ ชม.)	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	งานบริการสายด่วน ทต.บุงใหม่ งานธุรการ – รับลงทะเบียนเรื่อง
๕. ร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ โทร./โทรสาร ๐๔๕-๙๕๐๗๒๖	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	งานธุรการ - ณ ที่ทำการ ทต.บุงใหม่
๖. ร้องเรียนทาง ตู้จดหมาย/ กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทต.บุงใหม่	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	งานธุรการ - ณ ที่ทำการ ทต.บุงใหม่

๔.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติและการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลบึงไผ่ แบ่งขอบเขตงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็น ๓ ประเภท คือ

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษากฎหมาย ขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนทั่วไป

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

- **กรณีขอร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่อง
ที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว หรือดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นที่ยุติทั้งฝ่ายผู้ร้อง
และผู้ถูกร้องถือว่ายุติ ระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วัน หรืออาจจะขยายเวลาดำเนินการแล้วแต่กรณีปัญหา

- **กรณีขออนุมัติ/อนุญาต** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการ
ต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด เทศบาลตำบลบึงไผ่ หรือหน่วยงาน
ผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- **กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส** เจ้าหน้าที่รับเรื่องของเทศบาลตำบลบึงไผ่ รับเรื่อง และให้
ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณา
มอบหมาย สั่งการ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการรับเรื่องดังกล่าว หากพิจารณาแล้วไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่
หรือเหนือกว่าอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการ หัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปภายใน ๕ วัน

กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือ
สามารถติดตามเรื่องกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากส่วนงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้
ติดต่อกลับที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลบึงไผ่ โทร. /โทรสาร ๐๔๕-๙๕๐๗๒๖

๒. กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้น จากผู้ร้องที่มาขอรับบริการถึงความประสงค์ของการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากช่องทาง
ทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน - เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง – งานนิติการ
เพื่อเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น และส่ง
ต่อไปยังส่วนงานหรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง

๓. กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ

๓.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้น จากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากช่องทาง การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน - เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น และส่งต่อไปยังส่วนงานหรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบึงไผ่

๑. งานร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๑. เข้าเว็บไซต์ <https://www.bungmai.go.th>

๒. เลือกเมนูหลัก

๓. เมนูด้าน **ขวามือ ช่องแรก** เลือกเมนู รับฟังความคิดเห็นประชาชน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. พิมพ์รายละเอียด ลงในกล่องข้อความ **ร้องเรียน/ ร้องทุกข์**ที่ประสงค์จะร้องทุกข์ ร้องเรียน

๕. ในช่องร้องทุกข์-ร้องเรียน : ให้กรอกชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

๖. กรอกอีเมล

๗. ใส่ Security Code หรือ ใส่ตัวอักษรตามที่ปรากฏบนหน้าจอ

๘. กดบันทึกความเห็น

๙. หรือ หากสะดวกช่องทาง อีเมล สามารถแจ้งรายละเอียดไปยัง ฝ่ายงาน

นิติการ ที่ E-mail Address : law.bungmaioffice@gmail.com

๒. งานร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เข้าเว็บไซต์ <https://www.bungmai.go.th>

๒. เลือกเมนูหลัก

๓. เมนูด้าน **ขวามือ ช่องสอง** เลือกเมนู รับฟังความคิดเห็นประชาชน ศูนย์

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. พิมพ์รายละเอียด ลงในกล่องข้อความ **ร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและ** **ประพฤติมิชอบ** และเรื่องที่ประสงค์จะร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. ในช่อง ร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ : ให้กรอกชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

๖. กรอกอีเมล

๗. ใส่ Security Code หรือ ใส่ตัวอักษรตามที่ปรากฏบนหน้าจอ

๘. กดบันทึกความเห็น

๙. หรือ หากสะดวกช่องทาง อีเมล สามารถแจ้งรายละเอียดไปยัง ฝ่ายงาน

นิติการ ที่ E-mail Address : law.bungmaioffice@gmail.com

หมายเหตุ : ขอให้กรอกข้อมูลแจ้งรายละเอียดให้ครบถ้วน โดยเฉพาะช่องทางหรือที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับได้ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๔ หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบุงไหม

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เบื้องต้น

๑. ผู้ร้องเรียนต้องแจ้งรายละเอียด อันได้แก่ มูลเหตุหรือสถานที่ที่มีการกระทำผิดและช่วงเวลา หรือพฤติการณ์การกระทำผิด และต้องระบุรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลอื่นใดของผู้ร้องเรียนที่สามารถติดต่อกลับได้ให้ชัดเจน

๒. การเปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะขึ้นอยู่กับแต่ละกรณีไปตามความเหมาะสม และความยินยอมของผู้ร้อง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์และความเป็นธรรมทั้งแก่ผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย อย่างเหมาะสมเป็นธรรม

๓. ขั้นตอนการดำเนินการตั้งแต่รับแจ้ง จนถึงดำเนินการใช้เวลาประมาณ ๗ - ๑๕ วัน ทั้งนี้อาจมีการขยายระยะเวลาออกไปตามความเหมาะสมและขึ้นอยู่กับแต่ละกรณี

๔. หากไม่สามารถมาดำเนินการร้องทุกข์ร้องเรียนได้ด้วยตนเอง สามารถมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทนได้ โดยการมอบอำนาจการดำเนินการแทน

๕. หากกรณีอันเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกินกว่าอำนาจหน้าที่ของ เทศบาลตำบลบุงไหม ทางฝ่ายงานนิติการ สำนักปลัด จะดำเนินการแจ้งรายงานแก่ผู้บังคับบัญชาเป็นลำดับต่อไป โดยจะดำเนินการให้คำแนะนำและประสานงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไปเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามความเหมาะสม

๖. หากมีข้อสงสัย หรือต้องการคำปรึกษาด้านงานร้องเรียน ร้องทุกข์ สามารถดำเนินการติดต่อได้ที่ช่องทางติดต่อดังต่อไปนี้

(๑) การติดต่อ : ที่ ฝ่ายงานธุรการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบุงไหม เพื่อยื่นคำร้องทั่วไป เพื่อลงทะเบียนรับเรื่อง ทุกวันเวลาทำการ ตามที่ระบุใน **ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานร้องเรียน/ร้องทุกข์**

(๒) การรับคำปรึกษา/ ประสานงานช่วยเหลือและติดตามผลการดำเนินการ : ที่ ฝ่ายงานนิติการ/สำนักปลัด เทศบาลตำบลบุงไหม ทุกวัน เวลาทำการ หมายเลขติดต่อ โทร. ๐๙๙-๑๑๔๘๑๓๙

(๓) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดย การฝากข้อความถึงนายก/ปลัด ทต.บุงไหม ที่ลิงก์เว็บไซต์ ทต. บุงไหม

<https://www.bungmai.go.th> หรือ เฟซบุ๊ก <http://Facebook.com:เพจ ทต.บุงไหม อ.วารินชำราบ>

จ.อุบลราชธานี ผ่าน Admin รับเรื่อง โดย ฝ่ายธุรการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบุงไหม หรือโทรสายตรง ๒๔

ชั่วโมง ที่ : งานศูนย์ดำรงธรรมชุมชน/ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน/ ศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ /ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลบุงไหม โดยเทศบาลตำบลบุงไหม ให้บริการรับเรื่องและกำกับดูแลการดำเนินการ

สายด่วน/สายตรง ๒๔ ชั่วโมง ติดต่อ :

๑. นายปรีชา เงินหมื่น - นายกทต.บุงไหม หมายเลขโทรศัพท์ : ๐๘๖-๒๕๔๗๓๐๓

๒. จ.ส.ต.พรสวรรค์ ครอบบุญ - ปลัด ทต.บุงไหม หมายเลขโทรศัพท์ : ๐๘๑-๘๗๘๓๖๐๘

ภาคผนวก

๑. แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (แบบคำร้องเรียน ๑)
๒. แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ (แบบคำร้องเรียน ๒)
(รับเรื่องผ่านทางโทรศัพท์ หรือสื่อสังคมออนไลน์ (Social Network)
๓. แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (แบบแจ้งตอบข้อร้องเรียน)
๔. แบบแจ้งผลดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (แบบแจ้งผลดำเนินการ)



แบบคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงไผ่

ที่ศูนย์ร้องเรียนร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานเทศบาลตำบลบึงไผ่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบึงไผ่

เรื่อง

.....

() เปิดเผย () ไม่เปิดเผย

๑. ชื่อผู้ร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว)อายุ.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน..... เชื้อชาติ สัญชาติ.....ศาสนา.....

สถานที่ที่สามารถติดต่อได้ เลขที่ หมู่ที่ ตรอก/ซอย/ถนน

.....บ้าน ตำบล/แขวง.....อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์ หมายเลขโทรศัพท์/LINE /Email.....

โทรศัพท์ /Line ID..... อีเมลล์ :.....

๒. ชื่อบุคคล / หน่วยงาน ที่ต้องการร้องเรียน

สถานที่อยู่ เลขที่ หมู่ที่ ตรอก/ซอย.....ถนนบ้าน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์ อีเมลล์:.....

๓. รายละเอียดเรื่อง หรือ ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส /ข้อเสนอแนะ มีดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความตามที่ระบุข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ หากปรากฏว่าไม่เป็นความจริง
ข้าพเจ้ายอมรับผิดชอบและให้ดำเนินการได้ตามกฎหมาย **

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

(ลงชื่อ)เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ อบ..... /.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานเทศบาลตำบลบึงใหม่

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบึงใหม่

โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ

ลงวันที่..... เกี่ยวกับ.....

..... นั้น

เทศบาลตำบลบึงใหม่ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และเทศบาลตำบลบึงใหม่ได้

พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว เห็นว่า

เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบึงใหม่ และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบึงใหม่ และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง

ดำเนินการ ต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมายให้.....

.....

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ ขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลบึงใหม่



แบบแจ้งผลดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ อบ..... /.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานเทศบาลตำบลบึงใหม่

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสือลงวันที่.....

เรื่อง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงใหม่ ได้แจ้งเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่าน ตามที่ท่านตามหนังสือที่อ้างถึง ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลบึงใหม่ ขอแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ว่า

.....

.....

.....

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลบึงใหม่



การกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบุงไหม

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ <https://www.bungmai.go.th>
๒. เลือกเมนูหลัก
๓. เมื่อด้านขวามือ เลือกเมนู รับฟังความคิดเห็นประชาชน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔. พิมพ์รายละเอียด ลงในกล่องข้อความ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่ประสงค์จะร้องทุกข์ ร้องเรียน
๕. ในช่องร้องทุกข์-ร้องเรียน : ให้กรอกชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ
๖. กรอกอีเมล
๗. ใส่ Security Code หรือ ใส่ตัวอักษรตามที่ปรากฏบนหน้าจอ
๘. กดบันทึกความเห็น
๙. หรือ หากสะดวกช่องทางอีเมลสามารถแจ้งรายละเอียดไปยัง ฝ่ายงานงานนิติการ ที่ law.bungmaioffice@gmail.com

หมายเหตุ : ขอให้กรอกข้อมูลแจ้งรายละเอียดให้ครบถ้วนโดยเฉพาะช่องทางหรือที่อยู่เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับได้ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

จัดทำโดย คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบุงไหม

๒๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕

บรรณานุกรม

คู่มือดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักปลัด กระทรวงมหาดไทย พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๕๔

คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

*คู่มือหนังสือสั่งการเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และขอความเป็นธรรม

๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๔.๒/๑๐๓๙๒ ลงวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๐ เรื่อง ชักซ้อมแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๓๘๙ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๕๐ เรื่อง แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน
๓. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๓๔๙ ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๙ เรื่อง การเร่งรัดติดตามเรื่องร้องเรียนผ่านผู้นำฯ ทักษิณ ที่อยู่ระหว่างดำเนินการของจังหวัด
๔. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๔๙ เรื่อง แนวทางการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย
๕. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนมาก ที่ มท ๐๘๐๔.๒/ว ๒๓๙๓ ลงวันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๔๘ เรื่อง การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมาย
๖. หนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๓/ว ๖๘๑๒ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมาย
๗. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๐๒.๕/ว ๒๒๔๙ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง ร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐ
๘. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๙ ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๔๘ เรื่อง ร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐ
๙. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๙.๒/ว ๑๕๔๘ ลงวันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๔๘ เรื่อง การตรวจสอบข้อเท็จจริง
๑๐. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๑๙๓ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากษัตริย์
๑๑. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนมาก ที่ มท ๐๘๐๔.๑/ว ๑๗๙๑ ลงวันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๔๗ เรื่อง ขอให้ถือปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยเคร่งครัด
๑๒. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๐๒.๕/ว ๑๗๐๗ ลงวันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๔๗ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย
๑๓. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๒.๒/๓๔๙ ลงวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๔๗ เรื่อง ขอให้ถือปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยเคร่งครัด
๑๔. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๒๓๖ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่อง การขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์
๑๕. หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๐๑๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย
๑๖. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๐๓๒ ลงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินการ/การเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการ และการแจ้งเตือนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
๑๗. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๙๐๔ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๔๗ เรื่อง การดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียนในระดับจังหวัด
๑๘. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๔.๒/ว ๒๑๘๔ ลงวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๔๗ เรื่อง การส่งสำนวนผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนให้สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการฟอกเงินพิจารณาใช้มาตรการยึดอายัดทรัพย์สิน
๑๙. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๐๑.๓/ว ๘๓๑ ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๔๗ เรื่อง ขอความร่วมมือประชาสัมพันธ์ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น
๒๐. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๖๘๗ ลงวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๔๗ เรื่อง การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน
๒๑. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๔.๑/ว ๖๒๑ ลงวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๔๗ เรื่อง การชักซ้อมมาตรการเกี่ยวกับการร้องเรียนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒๒. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนมาก ที่ มท ๐๘๐๔/ว ๑๒๑๙ ลงวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๖ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการสอบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

๒๓. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๐๘๗ ลงวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๕๖ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการสอบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

๒๔. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๓/ว ๑๘๖๑ ลงวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๕๖ เรื่อง มาตรการและแนวทางการดำเนินการปราบปรามผู้มีอิทธิพล

๒๕. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๒/ว ๕๘๓ ลงวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เรื่อง การพิจารณาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีพฤติการณ์การกระทำผิดเกี่ยวกับยาเสพติด

๒๖. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๒๗.๕/ว ๓๘๙ ลงวันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ เรื่อง การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒๗. หนังสือหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๑๓.๑/ว ๘๓๑ ลงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๕๕ เรื่อง การซักซ้อมมาตรการเกี่ยวกับการร้องเรียนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒๘. หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๑๘/ว ๗๖๖ ลงวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๕๕ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบล

๒๙. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๔๐ ลงวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๕๔ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

๓๐. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๑.๒/ว ๑๘๗๘ ลงวันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๕๓ เรื่อง การติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติราชการ

๓๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๓.๕/ว ๒๔๑๗ ลงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๒ เรื่อง กำชับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๓๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๓๑๘/ว ๑๓๑๑ ลงวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๒ เรื่อง การสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินงานของสภาตำบลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล

๓๓. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒ เรื่อง มาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

๓๔. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๐๗ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๕๒ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๓๕. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๓๖. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ปกปิด ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๐๒ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๕๑ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

๓๗. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลับ ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๒๒ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

๓๘. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๓๕๗๖ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๓๙. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๗๓๕ ลงวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๔๐. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลับ ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๐๘๓ ลงวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๔๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๙/ว ๒๐๖๔ ลงวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๓๗ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๔๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๔/ว ๑๓๑๓ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๒๔ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๔๓. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๑๓๐๙/ว ๖๑๔ ลงวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๒๔ เรื่อง การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและเดินขบวน

๔๔. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๑๓๐๙/ว ๑๕๙๙ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๒๓ เรื่อง การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและเดินขบวน

๔๕. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๓๐๗/ว ๕๖๘ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๑๓ เรื่อง การปรับปรุงงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์

