คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

สำหรับการร้องเรียน /ร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริต

เทศบาลตำบลคลองยาง

ตำบลคลองยาง อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริต การจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลคลองยาง จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลคลองยาง ทั้งในเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ และลดขั้นตอนปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ให้มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและ รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ตรงตามผลสัมฤทธิ์ของงานและจุดประสงค์ของผู้รับบริการอย่างเป็นธรรม และมีการประเมินผลการให้บริการ จึงจำเป็นต้องมีคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทาง และขั้นตอน/กระบวนการ ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลคลองยาง

สารบัญ

เนื้อหา		**หน้า**
คำนำ		ก
สารบัญ		ข
บทที่ 1	บทนำ	1
	หลักการและเหตุผล	1
	วัตถุประสงค์และการจัดทำคู่มือ	1
	การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลคลองยาง	2
	ขอบเขตการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	3
	เอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์	4
	สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	4
บทที่ 2	คำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์	5
บทที่ 3	แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	
	และประพฤติมิชอบ	7
บทที่ 4	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
ภาคผนวก		8
	แบบหนังสือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน	9
	การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลคลองยาง	10
	(1) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านกระดานสนทนาในเทศบาล	
	(2) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน “สายตรงนายกรับเรื่องร้องเรียน”	11
	แบบบันทึกการตกลงยุติข้อร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	12
	เทศบาลตำบลคลองยาง	13

บทที่ 1

บทนำ

1 . หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ กล่าวคือมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการบริการที่ตรงตามจุดประสงค์และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ

กอปรกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ซึ่งปัจจุบัน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ได้ถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ.2560 -2564) โดยถือเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก ที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศจะต้องดำเนินการ ประกอบกับคณะรัฐมนตรี ในการประชุมเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2561 ได้เห็นชอบให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงาน ให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561-2564 โดยใช้แนวทางและเครื่องมือการประเมินตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด ซึ่งการส่งเสริมความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยการดำเนินการต่างๆ ของหน่วยงานให้ประชาชนได้รับทราบ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ /ร้องเรียนการทุจริต เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานและเผยแพร่ต่อประชาชนต่อไป

2. วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ

(1) . เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลคลองยาง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) . เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ เทศบาลตำบลคลองยาง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

(3) . เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

(4) . เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลคลองยางทราบกระบวนการและขั้นตอนการรับบริการในกรณีมีข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

(5) . เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

3. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลคลองยาง

(1) . เทศบาลตำบลคลองยาง ได้มีคำสั่งเทศบาลตำบลคลองยาง ที่ 106/2557 เพื่อจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลคลองยาง ชื่อว่า “สายตรงนายกรับเรื่องร้องเรียน” เพื่อเป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากภาคประชาชน สามารถนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาลตำบลคลองยาง
2. ทางโทรศัพท์หมายเลข 0-5595-1081 ต่อ 11
3. บนหน้าเว็บไซต์ https://www.klongyang.go.th/ และกดลิงค์ “สายตรงนายกรับเรื่องร้องเรียน”
4. ตู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าสำนักงานเทศบาลตำบลคลองยาง
5. ทางไปรษณีย์ ส่งเรื่องร้องเรียนมาที่ สำนักงานเทศบาลตำบลคลองยาง (สำนักปลัด) เลขที่ 111 หมู่ที่ 4 ตำบลคลองยาง อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย 64110

(2) . เทศบาลตำบลคลองยาง ได้มีคำสั่งเทศบาลคลองยาง ที่ 107/2557 เพื่อแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ มีหน้าที่ ดังนี้

1. เสนอผู้บริหารพิจารณามอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหา
2. ประสานงานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไข
3. บริการให้คำแนะนำและคำปรึกษาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
4. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ
5. แจ้งผลความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบภายใน 15 วัน
6. หน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
7. รวบรวมและจัดทำสถิติรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ นำเสนอต่อผู้บริหาร

4. ขอบเขตการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

1.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

1.1. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

1.2. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

1.3. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

1.4. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

1.5. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

กรณีสอบถามเพื่อขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาเรื่องดังกล่าว หากมิใช่อยู่ในอำนาจของเทศบาลฯ จะดำเนินการส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 15 วัน

กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสทุจริต เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลคลองยาง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาดำเนินการ หากกรณีไม่อยู่ในอำนาจเทศบาลตำบลคลองยาง เทศบาลฯ จะส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน 7 วัน

ทั้งนี้ ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับจากเทศบาลฯ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงาน ภายใน 15 วัน ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลคลองยาง โทรศัพท์ 0-5595-1081 ต่อ 11

5. เอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์

(1) ใบคำร้องเรียน /ร้องทุกข์ จำนวน 1 ฉบับ

(2) สำเนาบัตรประชาชนของผู้ร้อง (กรณีมาร้องเรียนด้วยตนเอง) จำนวน 1 ฉบับ

(3) กรณีมอบฉันทะ (ผู้อื่นมาร้องเรียนแทน)

(3.1) สำเนาบัตรประชาชนผู้มอบฉันทะ และผู้รับมอบ จำนวน 1 ชุด

(3.2) ใบมอบฉันทะ (ถ้ามี) จำนวน 1 ชุด

(4) กรณีมีผู้ร้องเรียนหลายคน

(4.1) บัญชีรายชื่อผู้ร้อง (ลงลายมือชื่อผู้ร้อง จำนวน 1 ชุด

พร้อมเบอร์โทรศัพท์สำหรับการติดต่อ เป็นอย่างน้อย)

(4.2) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้อง (ถ้ามี) จำนวน 1 ชุด

(5) เอกสารประกอบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน เช่นสำเนาที่ดิน จำนวน 1 ชุด

สำเนาหนังสือการทำประโยชน์ที่ดิน เป็นต้น (ถ้ามี)

6. สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน /ร้องทุกข์

สำนักงานเทศบาลตำบลคลองยาง เลขที่ 111 หมู่ที่ 4 ตำบลคลองยาง อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย

บทที่ 2

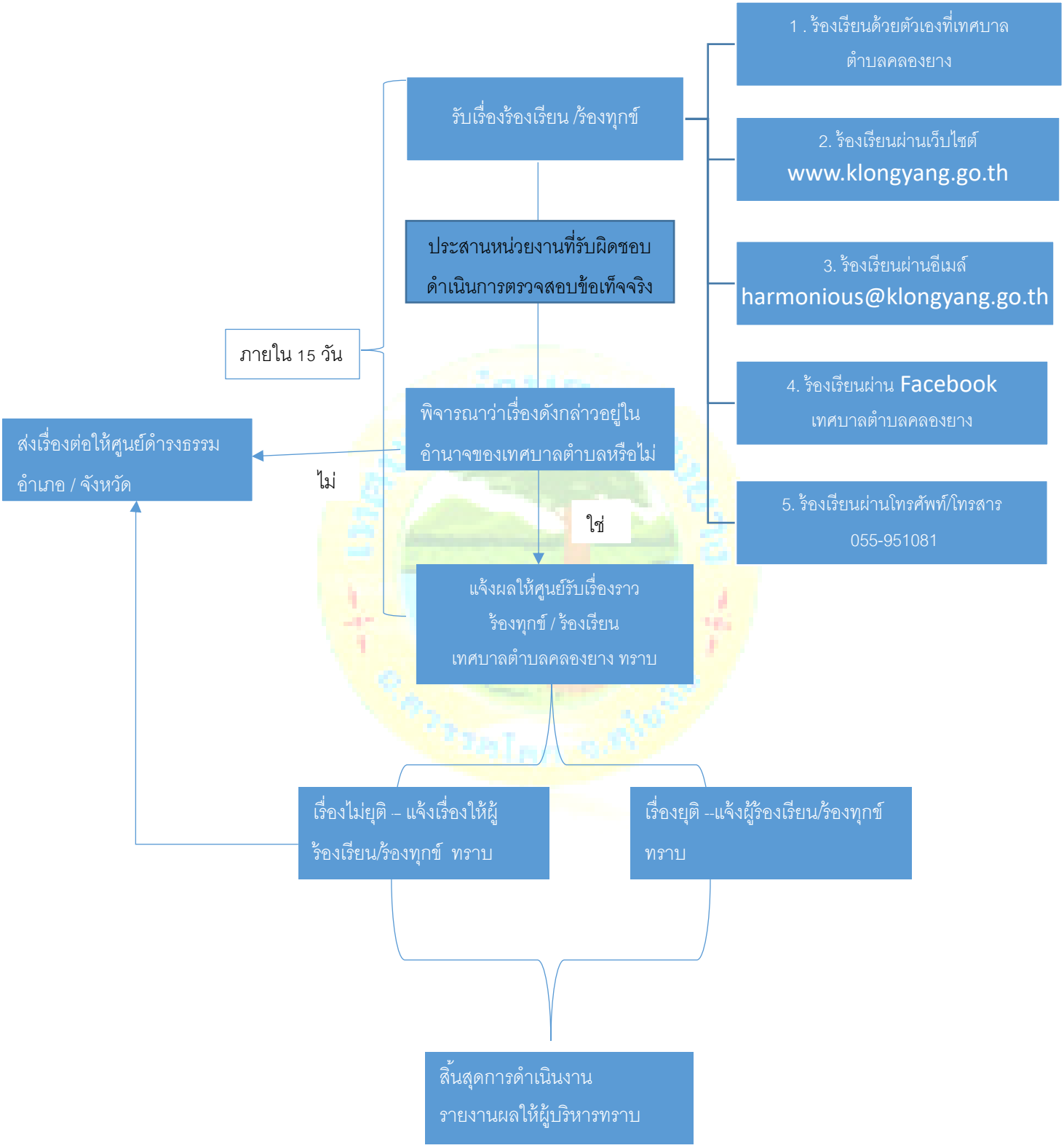
คำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

	คำจำกัดความ
ผู้รับบริการ	หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป - ผู้รับบริการ ประกอบด้วย - หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล **หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน **เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงาน ให้แก่หน่วยงานของรัฐ - บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ - ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย - ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ - ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจาก การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/หมู่บ้าน เขตเทศบาลตำบลคลองยาง
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากภาคประชาชน การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล เพื่อนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลคลองยาง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็นการร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึงช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ 2. ร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาลตำบลคลองยาง 3. ทางโทรศัพท์หมายเลข 0-5595-1081 ต่อ 11 4. บนหน้าเว็บไซต์ https://www.klongyang.go.th/ ผ่านกระดานสนทนา หรือกดลิงค์ “สายตรงนายกรับเรื่องร้องเรียน” 5. ตู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าสำนักงานเทศบาลตำบลคลองยาง 6. ทางไปรษณีย์ ส่งเรื่องร้องเรียนมาที่ สำนักงานเทศบาลตำบลคลองยาง (สำนักปลัด) เลขที่ 111 หมู่ที่ 4 ตำบลคลองยาง อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย 64110

	คำจำกัดความ
เจ้าหน้าที่	หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเทศบาลตำบลคลองยาง
คำร้องเรียน	หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียน กรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เทศบาลได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบหรือเพื่อพิจารณา และดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน ตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลฯ

บทที่ 3

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ข้อมูล : เทศบาลตำบลคลองยาง ต.คลองยาง อ.สวรรคโลก จ.สุโขทัย

บทที่ 4
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ และติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน โดยมีระยะเวลาปฏิบัติในขั้นตอนการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ดังนี้

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลคลองยาง	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 – 3 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลฯ	ทุกวันทำการ	ภายใน 1-3 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านอีเมล์ เทศบาลฯ	ทุก 3 วันทำการ	ภายใน 1-3 วันทำการ
ร้องเรียนผ่าน Facebook เทศบาลฯ	ทุกวันทำการ	ภายใน 1-3 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์/โทรสาร 055-951081	ทุกวันทำการ	ภายใน 1-3 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าสำนักงานเทศบาลตำบลคลองยาง	ทุก 3 วันทำการ	ภายใน 1-3 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย	ทุกวันทำการ	ภายใน 1-3 วันทำการ

2. การแต่งตั้งผู้รับผิดเพื่อดำเนินการร้องเรียน

(1) รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ

(2) ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลฯ หรือไม่

(2.1) ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลฯ ส่งต่อเรื่องให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/จังหวัด ต่อไป

(2.2) อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ดำเนินการต่อไป

(3) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการร้องเรียน

(4) แจ้งคำสั่งให้ผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลฯ เพื่อดำเนินการยุติข้อพิพาท ตามอำนาจหน้าที่

(5) หากดำเนินการแล้ว ผล

(5.1) ข้อพิพาทยุติตามความเห็นชอบของทุกฝ่าย จึงยุติข้อร้องเรียน

(5.2) ข้อพิพาทไม่ยุติ ส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานที่มีหน้าที่ หรือส่งต่อให้ศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์ยุติธรรมจังหวัด

ภาคผนวก

แบบหนังสือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

สำนักงานเทศบาลตำบลคลองยาง เลขที่ 111 หมู่ที่ 4
ต.คลองยาง อ.สวรรคโลก จ.สุโขทัย 64110

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องทุกข์/ร้องเรียน กรณี.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลคลองยาง

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว).....
เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....
ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....
E-mail.....Facebook..... Line.....

ขอร้องทุกข์ต่อ เทศบาลตำบลคลองยาง กรณี.....
.....
.....
.....

ข้าพเจ้าจึงขอความอนุเคราะห์ให้เทศบาลตำบลคลองยางดำเนินการ.....
.....
.....
.....

พร้อมกันนี้ ข้าพเจ้า ได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย ดังต่อไปนี้

(1) .....จำนวน ..... ฉบับ
(2) ..... จำนวน ..... ฉบับ
(3) ..... จำนวน ..... ฉบับ
(4) ..... จำนวน ..... ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเป็นความจริงทุกประการ หากปรากฏว่าไม่เป็นความจริง ข้าพเจ้ายอมรับผิดและ ให้ดำเนินการได้ตามกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....
(.....)
ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

การแจ้งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลคลองยาง

1. การร้องเรียนผ่านกระดานสนทนา

(1)เข้าเว็บไซต์ www.klongyang.go.th

(2) เลือก “กระดานสนทนา” ที่อยู่ด้านบนของหน้าหลัก

(3) เข้าสู่หน้ากระดานสนทนา ในเทศบาล

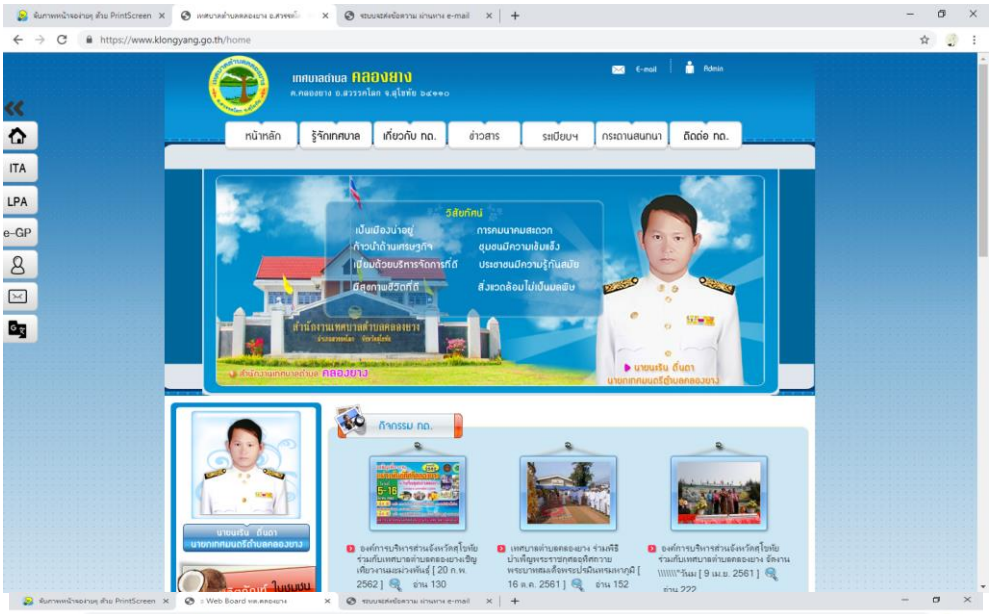
(4) กด “สร้างกระทู้”

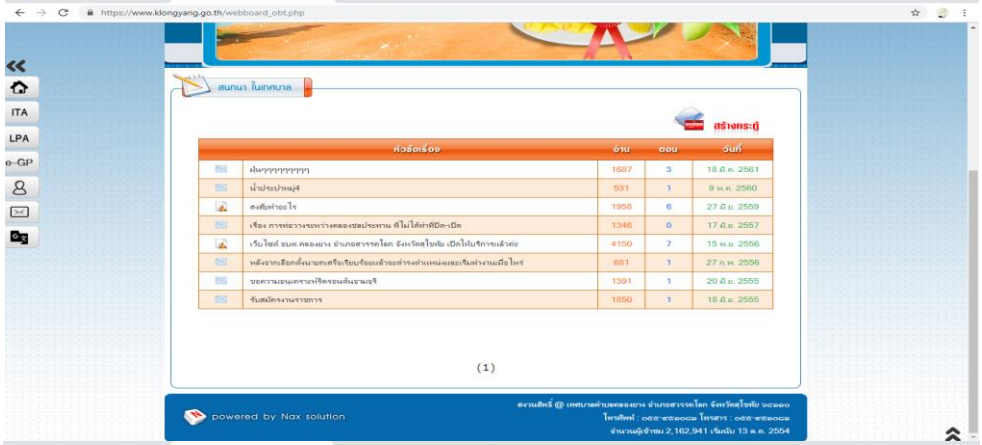
(5) เข้าสู่หน้าตั้งกระทู้ถาม-ตอบ

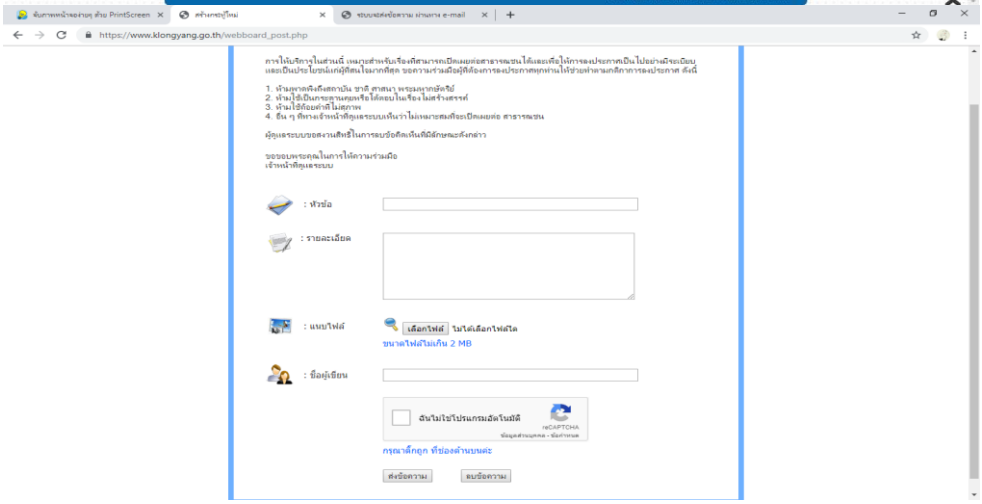
(6) ใส่ หัวข้อและข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์

(7) กรอกช่องทางติดต่อ ชื่อ/ เบอร์โทรศัพท์ /อีเมล์

(8) กดปุ่ม“ส่งข้อความ” และรอการตอบกลับจากเจ้าหน้าที่







2. การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน “ “สายตรงนายกรับเรื่องร้องเรียน”

(1) เข้าเว็บไซต์ www.klongyang.go.th

(2) กดลิ้งค์ “สายตรงนายกรับเรื่องร้องเรียน” บริเวณด้านล่างสุดของหน้าหลักเว็บไซต์

(3) เข้าสู่หน้า “สายตรงนายก”

(4) กรอกรายละเอียดข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์

(5) กรอกช่องทางติดต่อ ชื่อ/เบอร์โทรศัพท์/อีเมล์

(6) กดปุ่ม “ส่งข้อความ”

(7) รอการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่

บันทึกข้อตกลงการยุติข้อร้องเรียน
ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลคลองยาง
ตำบลคลองยาง อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย

วันที่..... เดือน ..... พ.ศ.....

ระหว่าง .....ผู้ร้อง
กับ .....คู่กรณี
ข้อร้องเรียน /ข้อร้องทุกข์ /ข้อหารือ เรื่อง .....

๑. ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว/นิติบุคคล).....
บัตรประชาชนเลขที่..... อยู่บ้านเลขที่/สำนักงานตั้งอยู่เลขที่.....
หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต.....จังหวัด..... ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้ร้อง" ฝ่ายหนึ่ง กับ
๒. ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว/นิติบุคคล).....
บัตรประชาชนเลขที่..... อยู่บ้านเลขที่/สำนักงานตั้งอยู่เลขที่.....
หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต.....จังหวัด..... ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "คู่กรณี" อีกฝ่ายหนึ่ง
ขอทำบันทึกข้อตกลงการยุติข้อร้องเรียนต่อหน้าผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งมีข้อความตามที่จะกล่าวต่อไปนี้

๑.....
.....
.....

๒. .....
.....
.....

๓. .....
.....
.....

๔. .....
.....
.....

๕. .....
.....
.....

หากมีผู้หนึ่งผู้ใดไม่ปฏิบัติตามบันทึกข้อตกลงยุติข้อร้องเรียนดังกล่าวข้างต้น ยินยอมให้อีกฝ่ายหนึ่งดำเนินคดีทั้งทางแพ่งและทางอาญาได้

อนึ่ง ในการทำบันทึกข้อตกลงยุติข้อร้องเรียนกันในครั้งนี้ คู่กรณีได้ทำบันทึกข้อตกลงกันด้วยความสมัครใจทั้งสองฝ่าย ไม่มีผู้หนึ่งผู้ใด ถูกบังคับ บังคับ ขู่เข็ญ หลอกลวง หรือให้สัญญาอย่างใดๆ และในการบันทึกข้อตกลงครั้งนี้ไม่มีผู้ไกล่เกลี่ยท่านใดเข้าไปมีส่วนได้ส่วนเสียแต่อย่างใด

บันทึกข้อตกลงนี้ทำขึ้นสามฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน ทั้งสองฝ่ายได้ทราบและเข้าใจข้อความโดยตลอดดีแล้ว เห็นว่าตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย จึงได้ลงลายมือชื่อ ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าผู้ไกล่เกลี่ยและพยานไว้เป็นสำคัญ และต่างยึดถือไว้ฝ่ายละหนึ่งฉบับรวมถึงผู้ไกล่เกลี่ย

(ลงชื่อ) .....ผู้ร้อง
(.....)

(ลงชื่อ).....คู่กรณี
(.....)

(ลงชื่อ) .....ผู้ไกล่เกลี่ย
(.....)

(ลงชื่อ) .....พยาน
(.....)

(ลงชื่อ) .....ผู้ไกล่เกลี่ย
(.....)

(ลงชื่อ) .....พยาน
(.....)

(ลงชื่อ) .....ผู้ไกล่เกลี่ย
(.....)

(ลงชื่อ) .....พยาน
(.....)

งานนิติการ ฝ่ายปกครอง
สำนักปลัดเทศบาลฯ
โทร/โทรสาร ๐ - ๕๕๙๕ - ๑๐๘๑