

คู่มือประชาชน เรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์

งานที่ให้บริการ	ร้องเรียน / ร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองหญ้าไซพัฒนา

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ
สำนักปลัดเทศบาล งานนิติการ
เทศบาลตำบลหนองหญ้าไซพัฒนา

ระยะเวลาเปิดให้บริการ
วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ในเวลาราชการ
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองหญ้าไซ ได้นำแนวทางการดำเนินงานของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้

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

๒. ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่คู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้เทศบาลตำบลหนองหญ้าไซพัฒนา แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลหนองหญ้าไซพัฒนา ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถประสานให้หน่วยงานที่อำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไป

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๑. ส่วนรับเรื่องทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๒. ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๓. แจ้งผลศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองหญ้าไซพัฒนา (๑๕ วัน)
 - ๓.๑ ยุติเรื่อง - แจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ
 - ๓.๒ ไม่ยุติเรื่อง - แจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ
 - ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
 - ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องทราบ

ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลหนองหญ้าไซพัฒนา ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกไม่เกินสองครั้งๆ ละไม่เกิน ๓ วัน
๒. เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองหญ้าไซพัฒนา ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการภายในระยะเวลา ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้เทศบาลตำบลหนองหญ้าไซพัฒนาทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบไป

รายการเอกสารประกอบ

พยานหลักฐานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๓๕๕๗ ๗๒๔๘
- ๔) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : saraban_๐๕๗๒๑๐๐๖@dla.go.th
- ๖) Line Official Account : @๓๙๖czquw
- ๗) www.nongyasai-sao.go.th
- ๘) Facebook : ทต.หนองหญ้าไซพัฒนา สุพรรณบุรี

แบบฟอร์ม

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

(แบบคำร้อง ๑)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลหนองหญ้าไซพัฒนา

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองหญ้าไซพัฒนา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อาชีพ.....
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อขอให้เทศบาลตำบลหนองหญ้าไซพัฒนา พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และยินดีรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญา หากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ดังนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(แบบคำร้องเรียน ๒)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลหนองหญ้าไซพัฒนา

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองหญ้าไซพัฒนา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่..... ซอย..... ถนน..... ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อขอให้เทศบาลตำบลหนองหญ้าไซพัฒนาพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

โดยขออ้าง

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และเจ้าหน้าที่ได้
แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วัน..... เดือน..... พ.ศ.

เวลา