

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหาสามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตามมิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงานและเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดเทศบาลตำบลบ้านตาล จึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานเทศบาลตำบลบ้านตาลในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทต..ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่า 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 /หน่วยงานอบต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Web site : <http://bantanolocal.go.th> ของเทศบาล

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนจริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์หรือการชี้ข้อแฉไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
๓. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วันนับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการเทศบาลตำบลบ้านตาล หมู่ที่ ๓
๒. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ เทศบาลตำบลบ้านตาล อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๔๐
๓. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์
 - * นายก อบต. ๐๕๓-๐๓๑๑๓๒ หรือ ๐๘๑-๙๖๑๖๕๙๙
 - * ปลัด อบต. ๐๕๓-๐๓๑๑๓๒ หรือ ๐๖๒-๓๐๘๐๒๘๘
๔. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side : [http:// bantanolocal.go.th](http://bantanolocal.go.th)
๕. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน [E-mail](mailto:Bantanolocal@hotmail.com) : Bantanolocal@hotmail.com

การร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางอินเทอร์เน็ต

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบถ้าหากท่าน**ไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ** หรือ**ไม่ต้องทราบผลการตรวจสอบ**ข้อร้องเรียนก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

ถ้าท่านยอมรับเงื่อนไขดังกล่าวข้างต้น ให้คลิกที่ปุ่มส่งเรื่องร้องเรียนข้างล่างนี้

[คลิกที่นี่เพื่อแจ้งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน](#)

แจ้งมายังผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ตามที่มีผู้ร้องเรียนแจ้งไปยังช่องทาง ร้องทุกข์ / ร้องเรียนข้างต้นว่า " ร้องทุกข์ไปทำไม ร้องไปก็ไม่ได้เรื่อง " นั้นผู้ดูแลช่องทางนี้ขอเรียนว่า ท่านได้อ่านเงื่อนไขในการร้องทุกข์ / ร้องเรียนและปฏิบัติตามในการให้ข้อมูลครบถ้วนแล้วหรือยัง เช่นเบอร์โทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ เมื่อท่านไม่แจ้งข้อมูลให้ครบถ้วนและเมื่อตรวจสอบเรื่องหรือดำเนินการให้ตามความประสงค์ของท่านผู้ร้องเรียนแล้วผู้ดูแลช่องทางนี้ก็ไม่สามารถจะแจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนให้ท่านทราบได้

ดังนั้นการดำเนินการตามช่องทาง " ร้องทุกข์ / ร้องเรียน " ผู้ร้องต้องปฏิบัติตามหรือยอมรับตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ด้วย

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเอง

ที่ทำการ ทต.บ้านตาล หมู่ที่ ๓

2

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย

ที่ ทต.บ้านตาล อ. ฮอด จ.เชียงใหม่ ๕๐๒๔๐

3

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน

ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

* นายก ทต. ๐๕๓ - ๐๓๑๑๓๒ หรือ ๐๙๘ - ๗๔๗๖๗๕๑

* ปลัด ทต. ๐๕๓ - ๐๓๑๑๓๒ หรือ ๐๘๔ - ๗๕๘๑๕๙๖

4

ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Site :

[http:// bantanolocal.go.th](http://bantanolocal.go.th)

5

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน e-mail address :

Bantanlocal@hotmail.com

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ใช้ถ้อยคำสุภาพ

ระบุ วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน

แจ้ง ชื่อ ที่อยู่
ของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน อบต. ได้ชัดเจนเพียงพอ ที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ
และพยานบุคคล (ถ้ามี)

คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนสามารถส่งหนังสือ
โดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการ

หรือช่องทาง Web Site
<http://bantanolocal.go.th>