

คู่มือสำหรับประชาชน

งานที่ให้บริการ

งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกเป็นธรรม

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

โทรศัพท์ ๐๕๔-๔๒๘๘๒๙ ต่อ ๑

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

โทรสาร ๐๕๔-๔๒๘๘๒๙ ต่อ ๕

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๗.๓๐ น.

หลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

ข้อ ๒ เพื่อให้สอดคล้องกับบันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมระหว่างสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานอัยการสูงสุด กระทรวงมหาดไทยและกระทรวงยุติธรรม ให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือที่มีผู้มายื่นคำร้อง
- (๒) ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน
- (๓) สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่างๆ ในชุมชนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา

ความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

- (๔) ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
- (๕) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

ความหมายของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกเป็นธรรม เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร (หนังสือ) หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลางโดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนาสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ ดำเนินการต่อไปได้

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ
ขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน และการตอบข้อร้องทุกข์ร้องเรียน	
๑. ประชาชนยื่นคำขอ (ระยะเวลา ๑ วันทำการ)	งานกฎหมายและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล
๒. ผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ (ระยะเวลา ๕ วันทำการ)	งานกฎหมายและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล
๓. แจ้งผลการพิจารณาดำเนินการ (ระยะเวลา ๕ วันทำการ)	งานกฎหมายและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล
<p>หมายเหตุ กรณีบางเรื่องร้องทุกข์อาจใช้ระยะเวลาดำเนินการล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้ในข้างต้น เนื่องจากต้องประสานหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหา หรือโดยสภาพข้อเท็จจริงของปัญหาต้องใช้เวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาบรรเทาความเดือดร้อน</p>	

ระยะเวลาการยื่นคำร้อง

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน ๑๑ วันทำการ (นับแต่ยื่นคำร้อง) ยกเว้นกรณีต้องประสานหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหา หรือโดยสภาพของปัญหาต้องใช้เวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาบรรเทาความเดือดร้อน

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

๑. สำเนาบัตรประจำประชาชน สำเนาบัตรข้าราชการ หรือสำเนาบัตรอื่นๆ ที่ทางราชการออกให้ที่มีภาพถ่ายและปรากฏเลขประจำตัวประชาชน และที่อยู่ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง	จำนวน ๑ ฉบับ
๒. เอกสารที่สามารถใช้เป็นหลักฐานในการประกอบยื่นเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือในการสอบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้น เช่น รูปถ่ายสภาพปัญหาที่ร้องทุกข์ เป็นต้น	จำนวน ๑ ชุด

ค่าธรรมเนียม

- ไม่มีค่าธรรมเนียม

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการบริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์และอำนวยความสะดวก เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา โทร ๐๕๔ ๔๒๘๘๒๙ ต่อ ๑ หรือ เว็บไซต์ www.rjp.go.th

ตัวอย่างแบบฟอร์มและการกรอกข้อมูล

เลขที่...../.....

แบบการยื่นคำร้องเรียน / ร้องทุกข์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง การร้องเรียน / ร้องทุกข์ กรณี

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลรวมใจพัฒนา

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)บัตรประจำตัว

ประชาชนเลขที่.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

บ้าน.....หมู่ที่.....ถนน.....ตรอก/ซอย.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์ที่สามารถ

ติดต่อได้เบอร์บ้าน.....เบอร์มือถือ.....เบอร์แฟกซ์.....

มีความประสงค์ที่จะขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อนายกเทศมนตรีตำบลรวมใจพัฒนา ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

เนื่องด้วย ข้าพเจ้าได้รับความเดือดร้อน เนื่องจาก.....

.....

.....

.....

.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า จึงมีความประสงค์ให้เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑.

๒.

๓.

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความที่ข้าพเจ้าได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวข้างต้น เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง (ถ้ามี).....

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....

(ลงชื่อ).....พยาน

(.....)

หมายเหตุ สามารถร้องเรียน / ร้องทุกข์ ได้ทางเว็บไซต์ www.rjp.go.th หรือปริ้นท์และเขียนตามแบบฟอร์มและส่ง
แฟกซ์มาที่ ๐๕๔-๔๒๘-๕๒๙ ต่อ ๕ หรือส่งไปรษณีย์ ถึง นายกเทศมนตรีตำบลรวมใจพัฒนา เลขที่ ๔๙ หมู่ที่ ๔
ตำบลแม่ใจ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา