

คู่มือสำหรับประชาชน

งานที่ให้บริการ

งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความเป็นธรรม

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา

โทรศัพท์ ๐๘๔-๔๒๘๘๒๙ ต่อ ๑

โทรสาร ๐๘๔-๔๒๘๘๒๙ ต่อ ๕

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๗.๓๐ น.

หลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณูปการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์กรบริหารส่วนตำบล

ข้อ ๒ เพื่อให้สอดคล้องกับบันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการอำนวยความยุติธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมระหว่างสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานอัยการสูงสุด กระทรวงมหาดไทยและกระทรวงยุติธรรม ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือที่มีผู้มาเยื่นคำร้อง
- (๒) ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน
- (๓) สนับสนุน สรงเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่างๆ ในชุมชนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
- (๔) ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
- (๕) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

ความหมายของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และ

- ๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความเป็นธรรม เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวิชา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร (หนังสือ) หรืออื่นใด
- ๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความเป็นธรรมเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลางโดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความเป็นธรรมเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนาสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ ดำเนินการต่อไปได้

ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ

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

หมายเหตุ กรณีบางเรื่องร้องทุกข์อาจใช้ระยะเวลาดำเนินการล้าช้ากว่าที่กำหนดไว้ในข้างต้น เนื่องจากต้องประสานหน่วยงาน อื่นในการแก้ไขปัญหา หรือโดยสภาพข้อเท็จจริงของปัญหาต้องใช้เวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาบรรเทา ความเดือดร้อน

ระยะเวลาการยื่นคำร้อง

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน ๑๑ วันทำการ (นับแต่ยื่นคำร้อง) ยกเว้นกรณีต้องประสานหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหา หรือโดยสภาพของปัญหาต้องใช้เวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาบรรเทาความเดือดร้อน

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

๑. สำเนาบัตรประจำประชาชน สำเนาบัตรข้าราชการ
หรือสำเนาบัตรอื่นๆ ที่ทางราชการออกให้ที่มีภาพถ่ายและ
ประกายเลขประจำตัวประชาชน และที่อยู่ พร้อมรับรองสำเนา
ถูกต้อง

จำนวน ๑ ฉบับ

๒. เอกสารที่สามารถใช้เป็นหลักฐานในการประกอบยื่นเรื่อง
ร้องทุกข์เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือในการสอบสวนข้อเท็จจริง
เบื้องต้น เช่น รูปถ่ายสภาพปัญหาที่ร้องทุกข์ เป็นต้น

จำนวน ๑ ชุด

การธรรมเนียม

- ไม่มีค่าธรรมเนียม

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการบริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกความเป็นธรรม เทศบาลตำบลครุวน์ใจพัฒนา โทร. ๐๘๔ ๔๗๘๘๒๙ ต่อ ๑ หรือ เว็บไซด์ www.rjp.go.th

ตัวอย่างแบบฟอร์มและการกรอกข้อมูล

เลขที่...../.....

แบบการยื่นคำร้องเรียน / ร้องทุกข์

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง การร้องเรียน / ร้องทุกข์ กรณี

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลรวมใจพัฒนา

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
 บ้าน.....หมู่ที่.....ถนน.....ตรอก/ซอย.....ตำบล.....
 อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้เบอร์บ้าน.....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.mub.go.th หรือปรินท์และเขียนตามแบบฟอร์มและส่งแฟกซ์มาที่ ๐๕๕-๕๗๘-๕๗๙ ต่อ ๕ หรือส่งไปรษณีย์ ถึง นายกเทศมนตรีตำบลรวมใจพัฒนา เลขที่ ๔๙ หมู่ที่ ๔ ตำบลแม่ใจ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา