



คู่มือปฏิบัติงาน
การจัดการซื้อร้องเรียนร้องทุกข์

ร้องเรียนร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
ร้องเรียนการทุจริต

เทศบาลเมืองเมืองพล

โทรศัพท์ ๐-๔๓๔๑-๕๐๙๑

๐-๔๓๔๑-๔๐๙๑

๐-๔๓๔๑-๕๒๖๐

โทรสาร ๐-๔๓๔๑-๔๗๕๓

www.muangphon.go.th

E-mail : muangphon@muangphon.go.th

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ ของเทศบาลเมืองเมืองพลจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลเมืองเมืองพล ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการทุจริตจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานนิติการ ฝ่ายอำนวยการ
สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลเมืองเมืองพล

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองเมืองพล	๑
ขอบเขต	๒
๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๒
๒. กรณีข้อร้องเรียนการทุจริต	๒
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๔
คำจำกัดความ	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
ภาคผนวก	๘
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง (แบบคำร้องเรียน ๑)	๙
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ (แบบคำร้องเรียน ๒)	๑๐
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๑๑
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๑๒
แบบรายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๓
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองเมืองพล	๑๔

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ประกอบกับ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) โดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือ การประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เทศบาลเมืองเมืองพล จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาล เมืองเมืองพล เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองเมืองพลใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราว ร้องเรียนร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ เทศบาลเมืองเมืองพล มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลเมืองเมืองพลทราบ กระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองเมืองพล

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล/เมือง อยู่ภายใต้กำกับดูแล ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น และสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น การจัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการ รับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะ ของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑) สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒) ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากศูนย์บริการ

๑.๓) แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญาโท/ปริญญาตรี, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔) ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕) เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องและผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้ทำการศึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องและผู้ขอรับบริการถือว่ายุติ

กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ สำนักปลัดเทศบาล หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองเมืองพล จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการบริการ รอกการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองเมืองพล โทรศัพท์ ๐-๔๓๔๑-๔๐๘๑ ต่อ ๒๐๑

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑) สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒) ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓) แยกประเภทงานร้องเรียนการทุจริตให้กับงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมาย จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องและผู้ขอรับบริการถือว่ายุติ

กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลเมืองเมืองพล จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องราร้องทุกข์ เทศบาลเมืองเมืองพล โทรศัพท์ ๐-๔๓๔๑-๔๐๙๑ ต่อ ๒๐๑

๕. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องราร้องทุกข์ เทศบาลเมืองเมืองพล ตั้งอยู่ ณ ศูนย์ราชการสะดวก อาคาร สำนักงานเทศบาลเมืองเมืองพล (หลังใหม่) ชั้น ๑ เลขที่ ๓๒๔/๑ ถนนเสริมสวัสดิ์ ตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่อง ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐบุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน องค์กร หน่วยงาน ฯลฯ ในเขตเทศบาลเมืองเมืองพล

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง และมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างสุจริตรับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองเมืองพล ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook Line กล้องรับฟังความคิดเห็น ส่งทางไปรษณีย์ ฯลฯ

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ

๑. ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

๒. การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างและการทุจริต เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทาง การร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

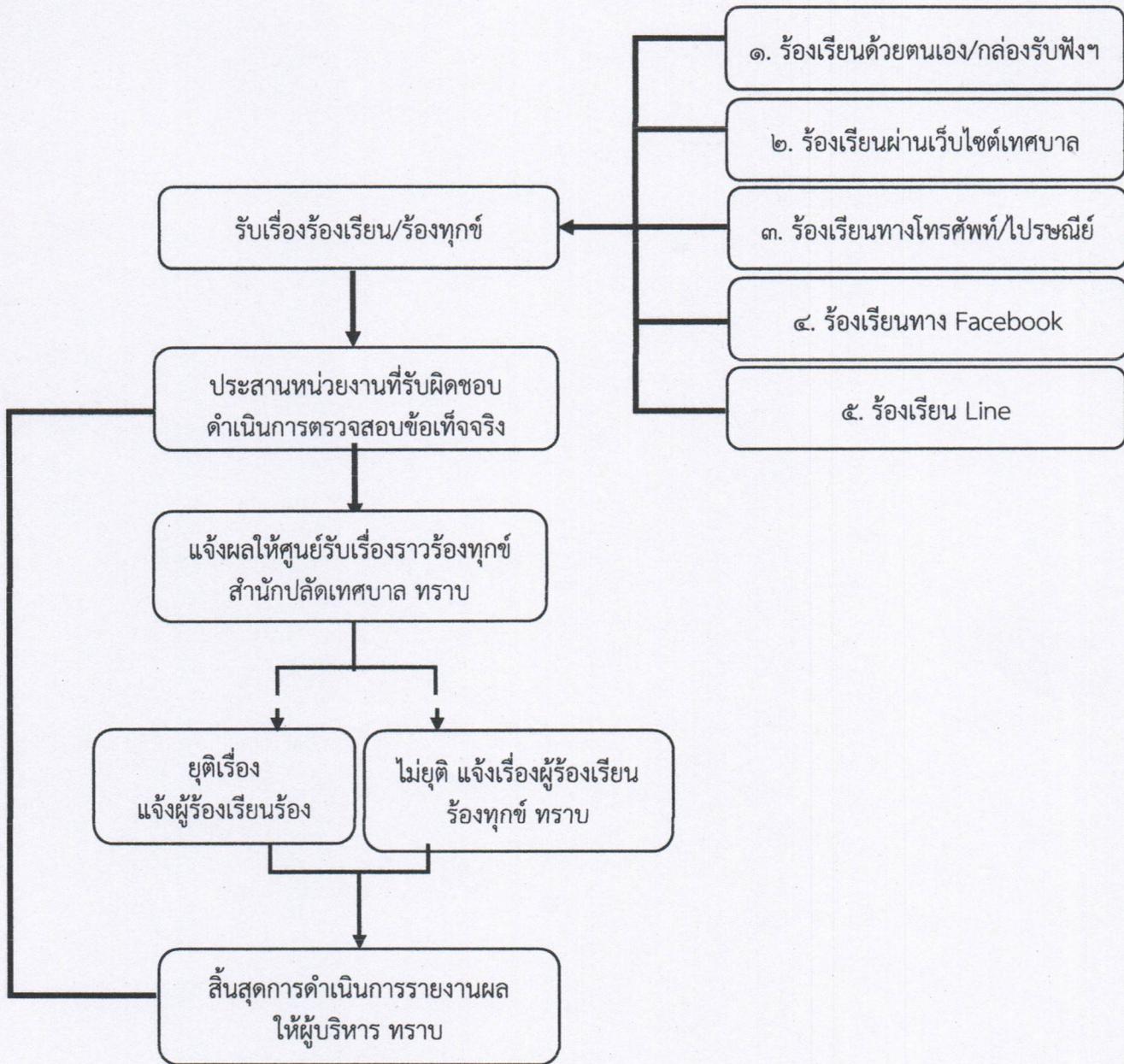
๒. ช่องทางการร้องเรียน

๒.๑ ผ่านทางงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

- ๑) รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ www.muangphon.go.th
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ / กล้องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
- ๖) โทรศัพท์ ๐-๔๓๔๑-๕๐๙๑ , ๐-๔๓๔๑-๕๐๙๑, ๐-๔๓๔๑-๕๒๖๐
- ๗) ช่องทางจากสื่อสิ่งพิมพ์
- ๘) Email ของหน่วยงาน muangphon.go.th@muangphon.go.th
- ๙) ร้องเรียนทาง Line
- ๑๐) ร้องเรียนทาง Facebook
- ๑๑) ผ่านทางสมาชิกสภาเทศบาล

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และแต่งตั้งผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/สถานที่ตั้งศูนย์ฯ/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ/ผู้รับผิดชอบ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง ทราบ เพื่อดำเนินการตามคำสั่ง/ถือปฏิบัติ

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองเมืองพล	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ของเทศบาลเมืองเมืองพล	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๔๑-๕๐๙๑ ๐-๔๓๔๑-๕๐๙๑, ๐-๔๓๔๑-๕๒๖๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book เว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียน Line กลุ่ม	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เทศบาลเมืองเมืองพล

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเมืองพล

ข้าพเจ้า อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่

ตำบล อำเภอ จังหวัด โทรศัพท์

อาชีพ ตำแหน่ง

ถือบัตร เลขที่

ออกโดย วันออกบัตร บัตรหมดอายุ

มีความประสงค์ขอร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลเมืองเมืองพล พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ปัญหา
ในเรื่อง

.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน (ชุด)
- ๒) จำนวน (ชุด)
- ๓) จำนวน (ชุด)
- ๔) จำนวน (ชุด)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลเมืองเมืองพล

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเมืองพล

ข้าพเจ้า อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่

ถนน ตำบล อำเภอ จังหวัด

โทรศัพท์ อาชีพ ตำแหน่ง

มีความประสงค์ขอเรียนร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลเมืองเมืองพล พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา
ในเรื่อง

.....
.....
.....
.....
.....

โดยขออ้าง

.....

..... เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า
ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ) เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่ เดือน พ.ศ.

เวลา

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ ขก ๕๓๐๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /

สำนักงานเทศบาลเมืองเมืองพล
๓๒๔/๑ ถนนเสริมสวัสดิ์ ตำบลเมืองพล
อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน (ผู้ร้อง)

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองเมืองพล โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น ๆ ลงวันที่ เกี่ยวกับเรื่อง นั้น

เทศบาลเมืองเมืองพล ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่รับ ลงวันที่ และเทศบาลเมืองเมืองพล ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของเทศบาลเมืองเมืองพลและได้มอบหมายให้ เป็นหน่วยงานตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของเทศบาลเมืองเมืองพลและได้จัดส่งเรื่องให้ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีก ทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมาย นั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัดเทศบาล

ฝ่ายอำนวยการ

งานนิติการ

โทรศัพท์ ๐ ๔๓๔๑ ๔๐๙๑ ต่อ ๒๐๑

www.muangphon.go.th

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ ขก ๕๓๐๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /

สำนักงานเทศบาลเมืองเมืองพล
๓๒๔/๑ ถนนเสริมสวัสดิ์ ตำบลเมืองพล
อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เรียน

อ้างถึง หนังสือเทศบาลเมืองเมืองพล ที่ ขก ๕๓๐๐๑/ ลงวันที่

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
- ๒.
- ๓.

ตามที่เทศบาลเมืองเมืองพล (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลเมืองเมืองพลได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....
.....
.....

..... ดังมีรายละเอียด
ปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐาน
ประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัดเทศบาล
ฝ่ายอำนวยการ
งานนิติการ
โทรศัพท์ ๐ ๔๓๔๑ ๔๐๙๑ ต่อ ๒๐๑
www.muangphon.go.th



แบบรายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามเลขรับที่/ ลว..... เดือน พ.ศ.

เรียน ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อเรียนร้อง (หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/ผู้อำนวยการกอง)

ตามที่ สำนักปลัดเทศบาล/กอง ได้รับแจ้งให้ดำเนินการแก้ไข
ข้อร้องเรียนกรณี

ในการนี้ สำนักปลัดเทศบาล/กอง ขอรายงานผลการแก้ไข
ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์กรณีดังกล่าว ดังนี้

๑. ผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว (ระบุวันเดือนปีที่ดำเนินการ และวิธีดำเนินการแก้ไข)

ไม่สามารถดำเนินการได้ (ระบุสาเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการได้)

อยู่ระหว่างดำเนินการได้ (ระบุดำเนินการถึงขั้นตอนใด อย่างไร)

๒. เอกสารแนบท้ายแบบรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่

บันทึก จำนวน ฉบับ

รูปถ่ายประกอบการดำเนินการ จำนวน ฉบับ

อื่น ๆ (ถ้ามี) จำนวน ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งงานนิติการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล ดำเนินการ
ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ลงชื่อ ผู้รายงาน

(.....)

การกรอกข้อมูลร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองเมืองพล

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ www.muangphon.go.th
๒. เลือกเมนูหลัก
๓. เลือกเมนูร้องเรียนร้องทุกข์
๔. พิมพ์หัวข้อชื่อเรื่องที่จะร้องเรียนร้องทุกข์
๕. กรอกรายละเอียดเรื่องที่จะร้องเรียนร้องทุกข์
๖. กรอกชื่อผู้ร้องเรียน
๗. กรอกข้อมูลอีเมลล์
๘. กรอกข้อมูลตอบกลับ
๙. กดปุ่มส่งคำร้องเรียนร้องทุกข์