

คู่มือประชาชน เรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์

งานที่ให้บริการ	ร้องเรียน / ร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลไชยวาน

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

สำนักปลัด งานนิติการ

เทศบาลตำบลไชยวาน

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ในเวลาราชการ

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลไชยวาน ได้นำแนวทางการดำเนินงานของกระทรวงมหาดไทย และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ

- (๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้
- (๒) ความเดือดร้อนหรือเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลไชยวานละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร หรือกระทำการ นอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือกระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการ อันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น หรือกระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุอันสมควร

๒. ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตามและได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้เทศบาลตำบลไชยวานแก้ปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลไชยวานดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่อำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการ ต่อไป

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๑. ส่วนรับเรื่องทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๒. ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๓. แจ้งผลศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลไชยวาน (๑๕ วัน)
 - ๓.๑ ยุติเรื่อง
 - แจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

/๓.๒ ไม่ยุติเรื่อง

๓.๒ ไม่ยุติเรื่อง

- แจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ
- ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องทราบ

ระยะเวลาการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลไชยวาน ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหาให้เสร็จภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกไม่เกินสองครั้งๆ ละไม่เกิน ๓ วัน
๒. เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลไชยวาน ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการภายในระยะเวลา ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องโดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้เทศบาลตำบลไชยวานทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบ

รายการเอกสารประกอบ

พยานหลักฐานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์

ค่าธรรมเนียม

-ไม่มีค่าธรรมเนียม

ช่องทางการร้องเรียน

๑. รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ <https://www.chaiwan.go.th>
๒. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๓. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔. ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานนิติกร ห้องนิติกร ชั้น ๑ เทศบาลตำบลไชยวาน
๕. โทรศัพท์หมายเลข 042-265343/042265567
๖. E-mail ของหน่วยงาน admin@chaiwan.go.th
๗. ร้องเรียนทาง Facebook เทศบาลตำบลไชยวาน

แบบฟอร์ม

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

แบบคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลไชยวาน

วันที่..... เดือนพ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลไชยวาน

ข้าพเจ้า อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่
หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด
โทรศัพท์ อาชีพ ตำแหน่ง
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อขอให้เทศบาลตำบลไชยวานพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และ
เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องได้รับโทษตามกฎหมาย

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)
เวลา.....

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลไชยวาน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน ต่อนายกเทศมนตรีตำบลไชยวานเนื่องจาก.....

.....
.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
2. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
3. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

[illegible]