



โดย เทศบาลตำบลคลองพน

399 หมู่ที่ 1 ตำบลคลองพน อำเภอลองท่อม

จังหวัดกระบี่ 81170

โทรศัพท์ 075 – 641 -422

แฟกซ์ 075 – 641 – 211

แจ้งเหตุไฟไหม้ได้ที่ 075-641-422

www.khlongphon.go.th

e – mail: office@khlongphon.go.th

คำนำ

เทศบาลตำบลคลองพน ได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นเพื่อใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สามารถนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำหลักเกณฑ์และคู่มือเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของเทศบาลตำบลคลองพน เพื่อให้การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลคลองพน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งคู่มือเล่มนี้มีเนื้อหา หน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลคลองพน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ฯ ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ประเภทของการจัดการกระบวนการดังกล่าว ระบบการจัดการ แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ตลอดจนการติดตามและประเมินผล ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ และจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลคลองพนทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้องและผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย หากมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในโอกาสครั้งต่อไป และขอขอบพระคุณ ณ โอกาสนี้ด้วย

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลคลองพน

มกราคม 2558

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. หลักการและที่มา	1 - 2
2. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ	3 - 4
3. หน้าที่ของ “ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลคลองพน ”	5 - 6
4. ช่องทางในการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอ และคำชมเชย	7
5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	8 - 9
6. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลคลองพน	10
7. สถานที่ตั้ง	11
8. ประเภทของการจัดการกระบวนการ	11 - 12
9. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	13
ภาคผนวก	14
ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	15





1. หลักการและที่มา

เทศบาลตำบลคลองพน ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภายใน เทศบาลตำบลคลองพน สามารถปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินการ และจัดเก็บผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้ในฐานข้อมูลเดียวกันภายในระบบ ทั้งนี้ยังสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนนี้

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเทศบาลตำบลคลองพนจึงได้กำหนดมาตรการคุ้มครองการทำงานของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตรงไปตรงมาไว้ในคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนนี้

คู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆเกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ผู้จัดทำยินดีรับฟัง ทุกข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป

(ตัวอย่าง)

แบบคำร้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

วันที่ 13 เดือน กันยายน พ.ศ. 2558

เรื่อง ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับเรื่อง กลิ่นเหม็นจากกองขยะ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลคลองพน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) สิงหา คำหมาน อายุ 46 ปี
บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่ 3-8104-00000-15-5 อยู่บ้านเลขที่ 555 หมู่ที่ 1
ตำบล คลองพน อำเภอ คลองท่อม จังหวัด กระบี่
โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ 075-641111 มือถือ 080-4500-4500

มีความประสงค์ที่จะขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อนายกเทศมนตรีตำบล
คลองพน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ เนื่องจากขณะนี้ลมพัดแรง ได้มีกลิ่นเหม็น
จากกองขยะทุกวัน จึงขอให้ทางเทศบาลเร่งดำเนินการแก้ไขเร่งด่วน

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นตามที่ข้าพเจ้าได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
นั้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) สิงหา คำหมาน ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(นายสิงหา คำหมาน)

(ลงชื่อ) ผู้รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

(ลงชื่อ) พยาน

(.....)

ภาคผนวก

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

คำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 69/2557 ลงวันที่ 18 มิถุนายน 2557 เรื่องมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

มาตรา 59 “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว”

และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา 38 “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

ดังนั้น วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือนี้ คือ

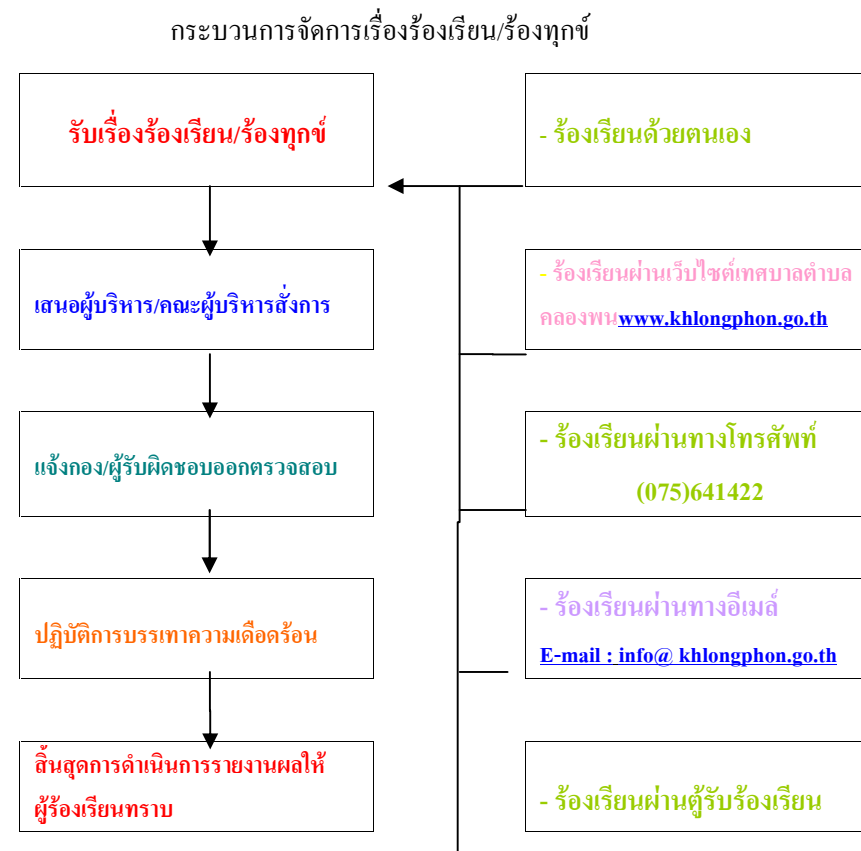
2.1 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.3 เพื่อให้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

2.4 เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงได้ทุกขั้นตอน

9. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



หมายเหตุ - รวมระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

2.6 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเสนอหนังสือต่อผู้บริหารของหน่วยงานและมอบหมายรับผิดชอบดำเนินการ

2.7 ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

2.8 เมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการแล้วเสร็จ จะรายงานผลการดำเนินการต่อหัวหน้าหน่วยงาน

2.9 หน่วยงานที่รับผิดชอบทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการส่งให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลคลองพน

2.10 เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลคลองพน ได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ จะเสนอรายงานต่อคณะผู้บริหารเพื่อทราบผลการดำเนินการ

2.11 เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลคลองพน แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

2.12 เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลคลองพน บันทึกยุติเรื่องลงระบบ

3. หน้าที่ของ “ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลคลองพน”

1 จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้โดยสะดวกและรวดเร็ว โดยได้เปิดช่องทางในการรับเรื่องราวดังนี้

- ทางโทรศัพท์ หรือ โทรเลข

- ผู้รับเรื่องร้องเรียนบริเวณหน้าสำนักงานเทศบาลตำบลคลองพน หรือจุดที่เทศบาลกำหนด

- ทางไปรษณีย์ จำกัดของถึง นายกเทศมนตรีตำบลคลองพน โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

- ด้วยตนเองได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลคลองพน

- ผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลคลองพน www.khlongphon.go.th

- ผ่านทางอีเมล [E-mail : info@khlongphon.go.th](mailto:info@khlongphon.go.th)

- ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 075-641422 หรือ โทรสาร 075-641211

2 เป็นศูนย์กลางในการประสานงานในการแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และนำเสนอ ข้อเสนอแนะต่างๆ ไปยังคณะผู้บริหาร เพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

3 ประสานงาน ส่งเรื่องราวที่รับแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการแจ้งกลับไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ

4 รวบรวมและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องเรียนนำเสนอต่อคณะผู้บริหาร

5 แนะนำเผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลคลองพน

6 แผนงานบริการของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลคลองพน

6.1 รับเรื่องร้องทุกข์

- ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ไฟฟ้า ท่อระบายน้ำ ถนน และบาทวิถี โทรศัพท์ ประปา

- ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมเป็นพิษ ขยะและสิ่งปฏิกูล ดินไม้ และ
สวนสาธารณะ น้ำท่วม เขื่อน คูคลอง สะพาน การจราจร อาคาร เหนือราคาสูง เสี่ยง

- ด้านจัดเก็บภาษี

- ด้านการให้บริการ

6.2 รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่

6.3 รับแจ้งเหตุ ได้แก่ อัคคีภัย, วัตถุภัย, อุทกภัย, อาชญากรรม, ปัญหาความรุนแรงใน
ครอบครัวปัญหาเสพติด ซึ่งเป็นการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
ของประชาชนทั่วไป

6.4 ข้อเสนอแนะต่างๆ

6.5 สอบถามข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่จะบริการตอบคำถาม ข้อเสนอแนะ ให้ข้อมูลและให้
คำแนะนำแก่ประชาชน ในกรณีที่ต้องไม่ได้จะบันทึกเรื่องไว้และหาคำตอบส่งกลับไปยังผู้แจ้งใน
ภายหลัง

7. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลคลองพน เลขที่ 399 หมู่ที่ 1 ตำบลคลองพน
อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ 81170

8. ประเภทของการจัดการกระบวนการ

1 ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท กล่าวคือ

(1) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาล
ตำบลคลองพน

(2) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาล
ตำบลคลองพน

2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

2.1 เมื่อศูนย์ดำรงธรรมได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากประชาชน จากช่องทางต่างๆ
เช่น โทรศัพท์สายตรง 075-641422 เว็บไซต์เทศบาลตำบลคลองพน เป็นต้น จะทำการบันทึกรับ
เรื่องลงในระบบ

2.2 เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาใน
เบื้องต้น และพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วน จะแจ้งผู้รับผิดชอบ
ดำเนินการทันทีและรายงานผู้บริหารทราบต่อไป

2.3 จัดพิมพ์คำร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ และทำหนังสือ
แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.4 เสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ

2.5 เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับหนังสือส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จะลงรับหนังสือ

6. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลคลองพน

เทศบาลตำบลคลองพน ได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลคลองพน ประกอบด้วย

1. ปลัดเทศบาลตำบลคลองพน	หัวหน้าศูนย์ฯ
2. รองปลัดเทศบาลตำบลคลองพน	รองหัวหน้าศูนย์ฯ
3. ผู้อำนวยการกองช่าง	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
4. ผู้อำนวยการกองคลัง	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
5. หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
6. นางกนกกาญจน์ ระยารักษ์ นักพัฒนาชุมชน	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
7. นายชาญวิทย์ กันธิก เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
8. นายพิริยะ คำของ เจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
9. นางอรวรรณ พุดเล็ก นิตกร	เจ้าหน้าที่และเลขานุการประจำศูนย์ฯ

โดยมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ รวบรวมข้อมูลเสนอต่อหัวหน้าศูนย์ฯ และนำเสนอคณะกรรมการเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

4. ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และ คำชมเชย

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลคลองพน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

4.1 ติดต่อด้วยตนเองโดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ หรือบันทึกข้อมูลลงในระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลคลองพน ที่ www.khlongphon.go.th

4.2 จดหมายหรือเอกสารร้องเรียนส่งถึง นายกเทศมนตรีตำบลคลองพน หรือศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลคลองพน เลขที่ 399 หมู่ที่ 1 ตำบลคลองพน อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ 81170

4.3 ตู้รับฟังความคิดเห็นของเทศบาลตำบลคลองพน

4.4 โทรศัพท์หมายเลข 075- 641422 และ โทรสาร 075-641211

4.5 เว็บไซต์ www.khlongphon.go.th (ช่องทางให้กรอกข้อมูล)

4.6 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ถึง นายกเทศมนตรีตำบลคลองพน หรือศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลคลองพน เลขที่ 399 หมู่ที่ 1 ตำบลคลองพน อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ 81170

E-mail : info@khlongphon.go.th

5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

1. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ ของผู้ร้องเรียน
2. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน/ เดือน/ ปี
 - ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล / องค์กร)
 - เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ฟাঁฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ ข้อบังคับ
 - รายละเอียดการร้องเรียน
 - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวนสอบสวนได้
 - ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
3. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน
4. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย
5. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 2 นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล
6. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ2 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ(ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น
- เรื่องที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลตามระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล เรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่สำนักตรวจสอบได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี



คู่มือ

การปฏิบัติงานและกระบวนการ

การร้องเรียน / ร้องทุกข์

โดย ศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลตำบลคลองพน

