



คู่มือการขอรับบริการ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเหมืองแก้ว

งานนิติการ เทศบาลตำบลเหมืองแก้ว

๑๒ หมู่ ๔ ตำบลเหมืองแก้ว

อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๘๐

โทรศัพท์/โทรสาร. ๐๕๓-๓๗๙๕๔๐

www.muangkaew.go.th

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเหมืองแก้ว

๑. งานบริการ : เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน
๒. หน่วยงานที่รับผิดชอบ : งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเหมืองแก้ว
๓. สถานที่/ช่องทางการให้บริการ : งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเหมืองแก้ว
๔. ระยะเวลาเปิดให้บริการ : วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ในเวลาราชการ
สำนักงานเทศบาลตำบลเหมืองแก้ว
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๕. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเหมืองแก้ว ได้นำแนวทางการดำเนินงานของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ พ.ศ.๒๕๔๖ มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือเดือดร้อน หรือเสียมิอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อนหรือเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเหมืองแก้วละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรหรือกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือกระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น หรือกระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุอันสมควร

๒. ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่คู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้เทศบาลตำบลเหมืองแก้วแก้ปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลเหมืองแก้วดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่อำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไป

๖. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๑. ส่วนรับเรื่องทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๒. ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓. แจ้งผลศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเหมืองแก้ว (๑๕ วัน)

๓.๑ ยุติเรื่อง - แจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

๓.๒ ไม่ยุติเรื่อง - แจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

- ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

- ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องทราบ

๗. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเหมืองแก้ว ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกไม่เกินสองครั้งๆ ละไม่เกิน ๓ วัน

๒. เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเหมืองแก้ว ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการภายในระยะเวลา ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้เทศบาลตำบลเหมืองแก้วทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

๘. รายการเอกสารประกอบ

พยานหลักฐานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์

๙. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียมการให้บริการ

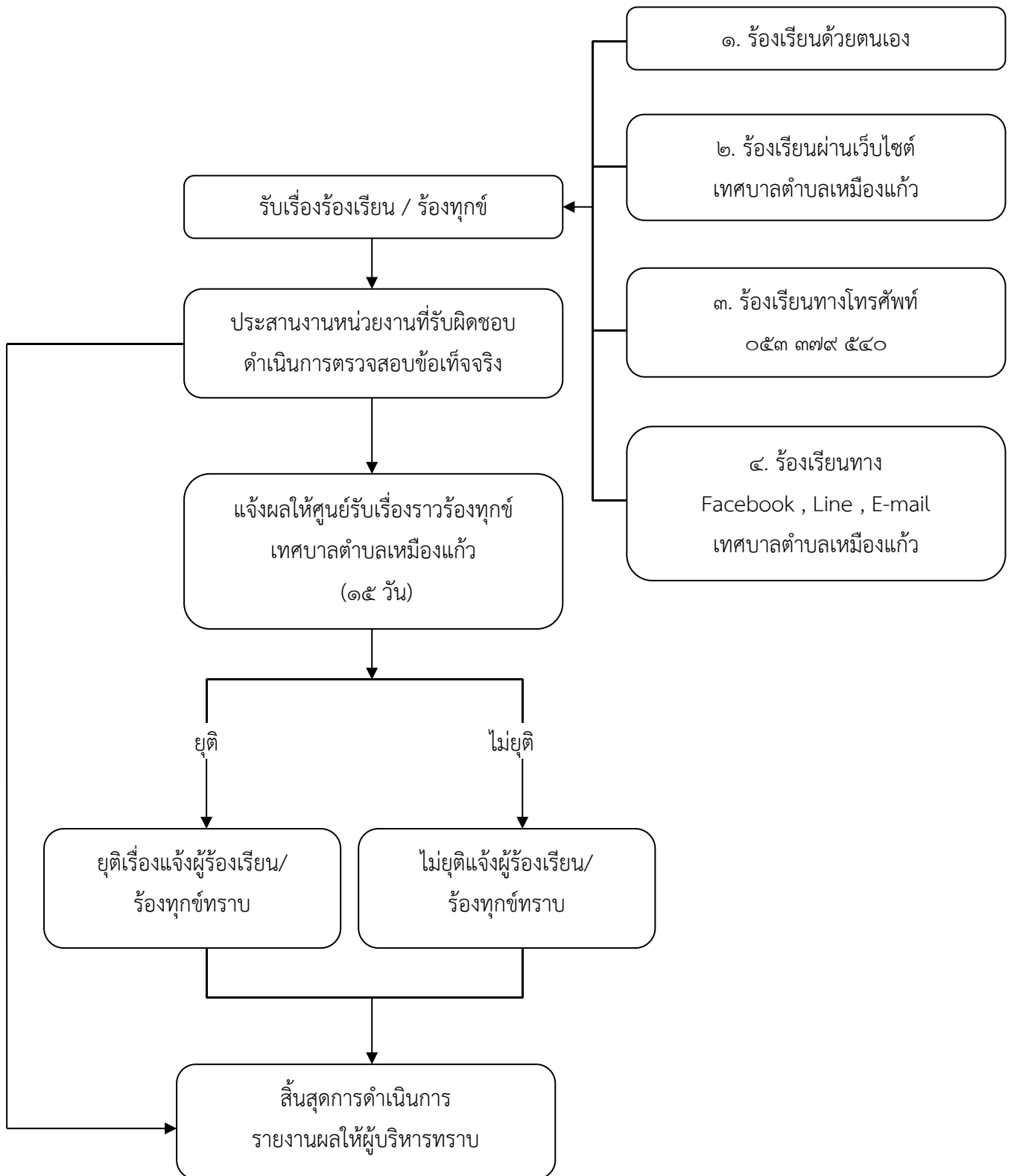
๑๐. ช่องทางการร้องเรียน

๑. Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ www.muangkaew.go.th
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง
๓. โทรศัพท์หมายเลข ๐๕๓-๓๓๙๕๕๐ ต่อ ๑๑
๔. Email ของหน่วยงาน muangkaew_abt@hotmail.co.th
๕. ร้องเรียนทาง Facebook Fanpage เทศบาลตำบลเหมืองแก้ว อำเภอแมริม

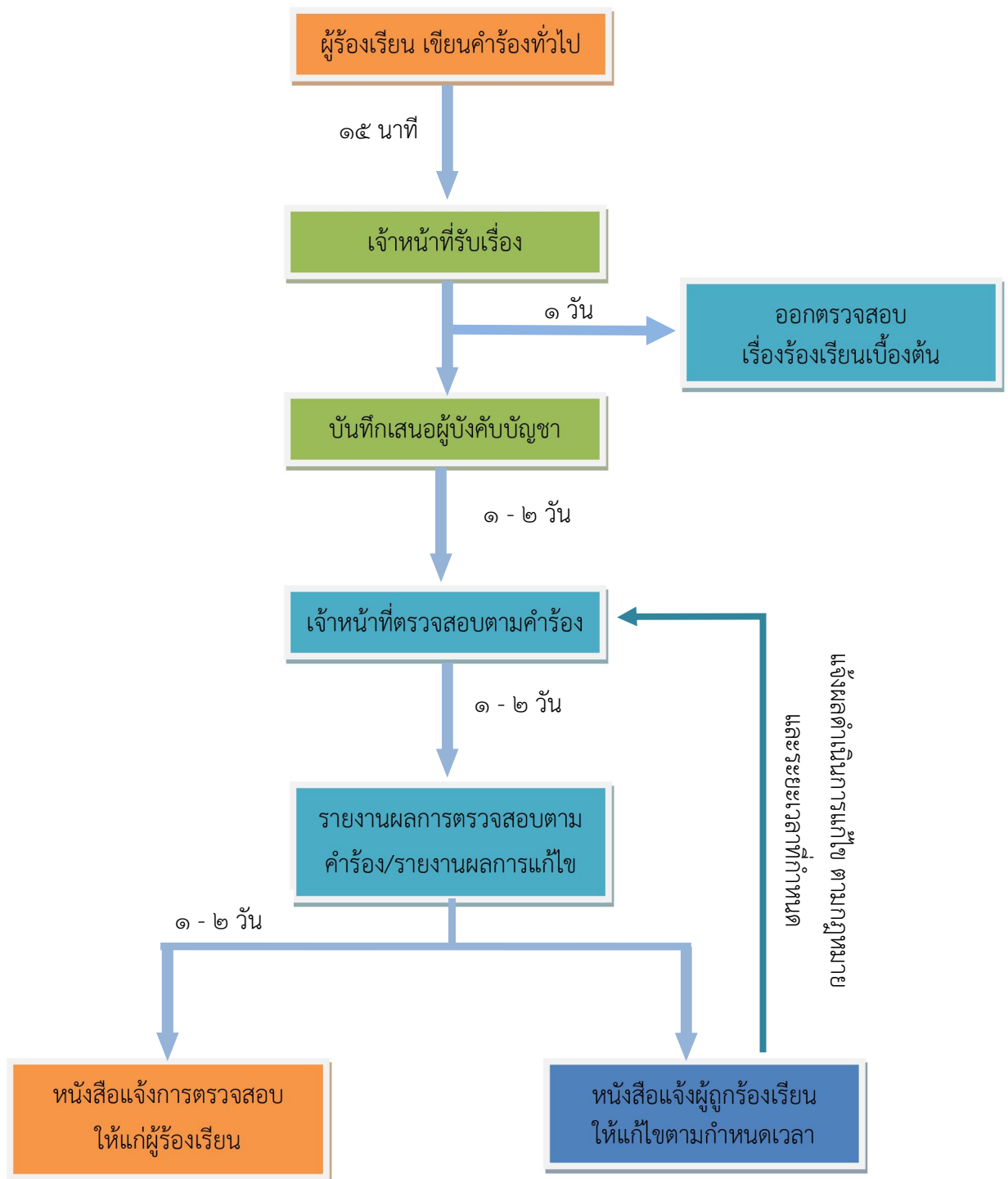
๑๑. แบบฟอร์ม

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑๒. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



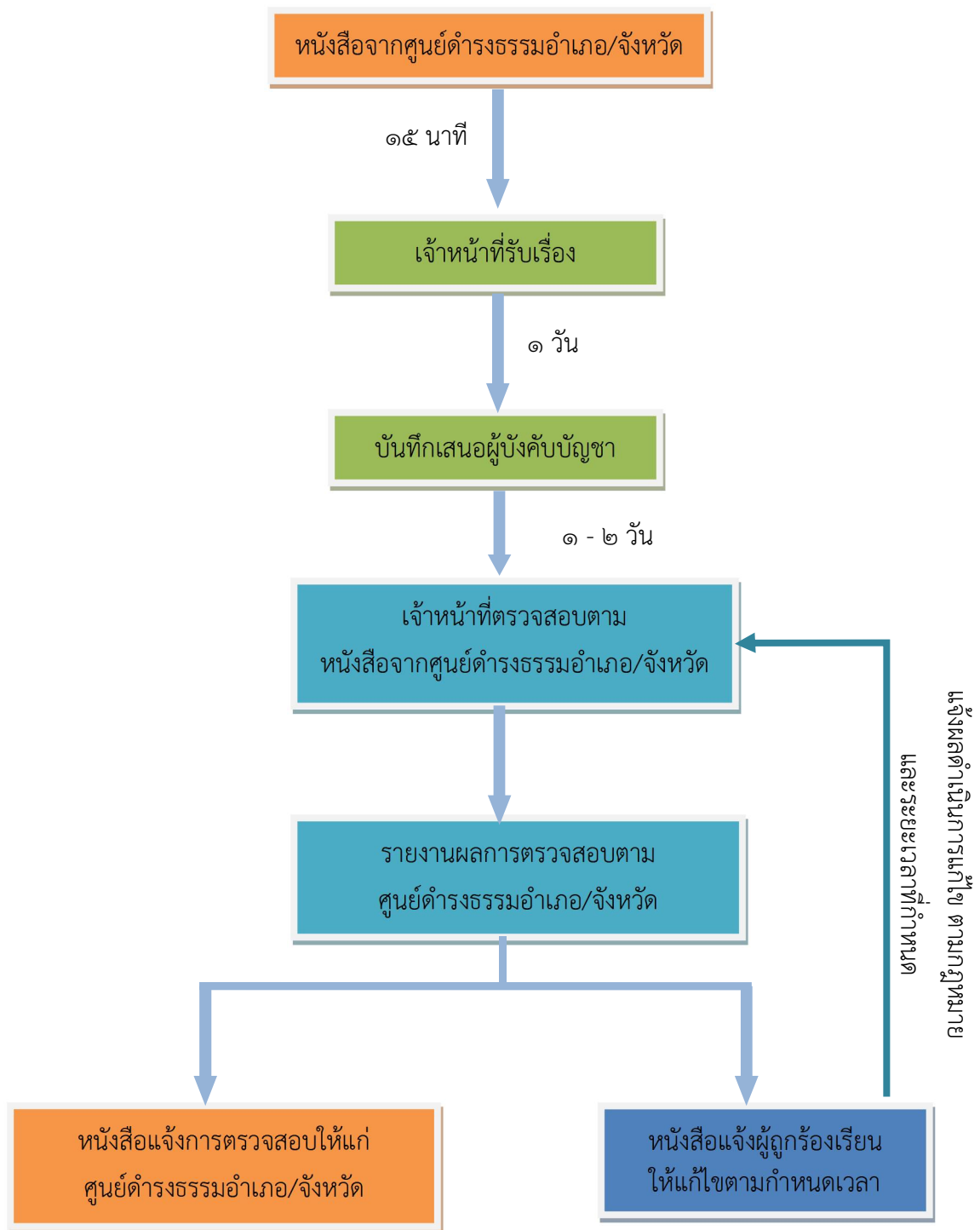
๑๓. แผนผังการปฏิบัติราชการการบริการประชาชน (การบริการรับเรื่องร้องเรียน จากคำร้องทั่วไป)



หมายเหตุ ๑. ระยะเวลาการดำเนินงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ภายใน ๗ วัน

๒. ระยะเวลาการดำเนินงานการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ ภายใน ๑๕ วัน

๑๔. แผนผังการปฏิบัติราชการการบริการประชาชน (จากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/จังหวัด)



หมายเหตุ ระยะเวลาการดำเนินงาน ภายใน ๑๕ วัน

หลังจากได้รับหนังสือร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๑๕. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเหมืองแก้ว งานนิติการ สำนักปลัด
เทศบาลตำบลเหมืองแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓ ๓๗๙ ๕๔๐ ต่อ ๑๑
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๕๓ ๓๗๙ ๕๔๐ ต่อ ๑๒
- เว็บไซต์ www.muangkaew.go.th
- E-mail : muangkaew_abt@hotmail.co.th

ภาคผนวก

๑. แบบฟอร์มการเขียนเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

แบบคำร้องทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเหมืองแก้ว

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว

เลขบัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ถนน..... ตรอก/ซอย.....

ตำบล อำเภอ จังหวัด

รหัสไปรษณีย์.....E-mail.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ด้วย ข้าพเจ้ามีเรื่องจะขอให้เทศบาลตำบลเหมืองแก้วให้ความช่วยเหลือ หรือ ให้ความ
อนุเคราะห์ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้.....

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

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าทุกอย่างที่บันทึกเป็นรายลักษณ์อักษรนี้เป็นความจริง จึงขอลงลายมือชื่อไว้เป็นพยานหลักฐาน
เพื่อสะดวกแก่การตรวจสอบของเทศบาลตำบลเหมืองแก้วต่อไป

(ลงชื่อ) ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

เขียนแผนที่ด้านหลัง

๒. การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเหมืองแก้ว



ขั้นตอนการกรอกข้อมูล ร้องเรียนบนเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ www.muangkaew.go.th

๒. เลือกแถบเมนูหลัก ด้านบน “ร้องเรียน-ร้องทุกข์”

๓. คลิก ร้องเรียน-ร้องทุกข์

๔. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์ ตามหัวข้อที่ปรากฏ

๕. กดส่งข้อความ และรอเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ

****หมายเหตุหากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล****