



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลเอราวัณ

เทศบาลตำบลเอราวัณ
อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย

โทรศัพท์ ๐-๔๒๘๑-๐๙๕๓ โทรสาร ๐-๔๒๘๑-๐๙๕๔

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๕๐ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๕๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ กำหนดให้ส่วนราชการเมื่อได้รับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ข้อขัดข้อง ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ ปัญหาอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดบุคคลหนึ่งนั้น เทศบาลตำบลเอราวัณ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเอราวัณ เพื่อบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเอราวัณ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ตำบลเอราวัณ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เทศบาลตำบลเอราวัณ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเอราวัณ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเอราวัณ บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจและเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

เทศบาลตำบลเอราวัณ

ตุลาคม ๒๕๕๘

ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการหรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะ สามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิติเตียนจากประชาชนมาก นอกจากเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งเทศบาลตำบลเอราวัณ มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

- | | |
|---|---|
| ๑. หลักการและเหตุผล | ๑ |
| ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ | ๑ |
| ๓. ขอบเขต | ๑ |
| ๔. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลเอราวัณ | ๒ |
| ๕. ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน | ๓ |
| ๖. ช่องทางการร้องเรียน | ๓ |
| ๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๔ |
| ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๕ |
| ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ | ๕ |

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงาน เกินความจำเป็นมีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชน ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

เทศบาลตำบลเอราวัณ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบล เอราวัณ เพื่อใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเอราวัณ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการให้บริการรับ เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเอราวัณ มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานสู่การบริหารคุณภาพทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลเอราวัณทราบขั้นตอน กระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเอราวัณ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

๓.๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๓.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๓.๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ

๓.๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีชากฎหมาย, ขออนุมัติ/ ขออนุญาต/ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๓.๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๓.๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑. กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการใน เรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการ

ต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัดหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณา ส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๓ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเอราวัณ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับ บริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และ หัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๓ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต , ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่งานกฎหมาย สำนักปลัด เทศบาลตำบลเอราวัณ โทรศัพท์ ๐-๔๒๘๑-๐๙๕๓ โทรสาร ๐-๔๒๘๑-๐๙๕๔ เว็บไซต์ www.erawan-loei.go.th

๒. กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง ให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อ เสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูล กับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่า ยุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ของเทศบาลตำบลเอราวัณ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๓ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการรอการ ติดต่อ กลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่งานกฎหมาย สำนักปลัด เทศบาลตำบลเอราวัณ โทรศัพท์ ๐-๔๒๘๑-๐๙๕๓ โทรสาร ๐-๔๒๘๑-๐๙๕๔ เว็บไซต์ www.erawan-loei.go.th

๔. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเอราวัณ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และ ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้ง ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลเอราวัณ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เอราวัณและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเลย จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความเดือดร้อนและข้อเสนอนะขอของประชาชน ทั้งนี้ เพื่อให้มีความชัดเจนใน การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเอราวัณ ให้เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนงาน กฎหมาย สำนักปลัด เทศบาลตำบลเอราวัณ เป็นผู้ดำเนินการงานร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับดูแลของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้ง และถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น ข้อร้องเรียนทั่วไป, การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลเอราวัณ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลเอราวัณ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์เอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

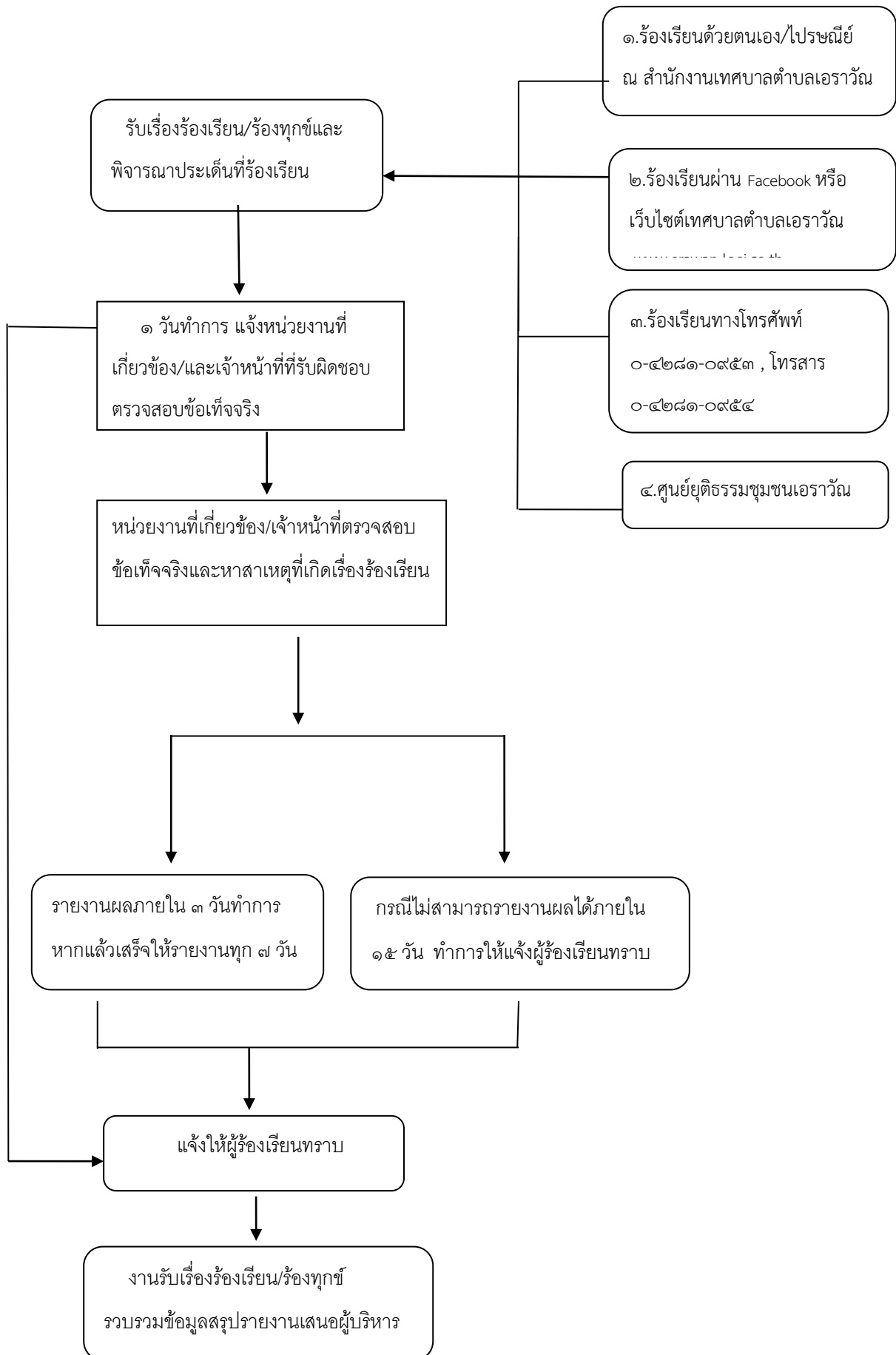
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการ ร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่อง ร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๖. ช่องทางการร้องเรียน

๑. สำนักงานเทศบาลตำบลเอราวัณ อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย
๒. ผ่าน Facebook หรือเว็บไซต์เทศบาลตำบลเอราวัณ www.erawan-loei.go.th
๓. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔. ทางไปรษณีย์ ส่งถึงสำนักงานเทศบาลตำบลเอราวัณ อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย ๔๒๒๒๐
(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๕. ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๖. โทรศัพท์ ๐-๔๒๘๑-๐๙๕๓ โทรสาร ๐-๔๒๘๑-๐๙๕๔
๗. ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลเอราวัณ

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการข้อร้องเรียน

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลเอราวัณทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเอราวัณ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.erawan-loei.go.th หรือ Facebook ของเทศบาลตำบลเอราวัณ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๘๑-๐๙๕๓ หรือโทรสาร ๐-๔๒๘๑-๐๙๕๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนต่อศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลเอราวัณ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน.....

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอยื่นข้อร้องเรียน

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเหตุ สามารถใช้เป็นเอกสารในเรื่องร้องเรียนทั่วไป เช่น ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงานเทศบาลตำบลเอราวัณ หรือใช้เป็นเอกสารร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของ
เทศบาลตำบลเอราวัณ

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ ลย ๗๓๗๐๑.๑/

สำนักงานเทศบาลตำบลเอราวัณ

อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย ๔๒๒๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงวันที่.....

ตามที่เทศบาลตำบลเอราวัณ ได้รับคำร้องเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ รายละเอียดตามหนังสือที่อ้างถึงนั้น

เทศบาลตำบลเอราวัณ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม
ประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

.....
.....
.....มีดังรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายคงเดช วรรณชัย)

นายกเทศมนตรีตำบลเอราวัณ

สำนักงานเทศบาลตำบลเอราวัณ

โทร/โทรสาร ๐-๔๒๘๑-๐๙๕๓-๔

www.erawan-loei.go.th