

คู่มือสำหรับประชาชน
เทศบาลตำบลหนองนาคำ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น

งานที่ให้บริการ	การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองนาคำ

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองนาคำ	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ)
เว็บไซต์ http://bankok-nongnakum.go.th	ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๒.๐๐ น. และ
E-mail : nongnakhum-2556@hotmail.com	เวลา ๑๓.๐๐ – ๑๖.๓๐ น.

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

ด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้บัญญัติรับรองสิทธิของบุคคล ในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ เทศบาลตำบลหนองนาคำ จึงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการให้บริการ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน” ดังนี้

๑. รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการอุปสรรคความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมินวิเคราะห์ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น
๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการหากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน
๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสารหลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้
๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดีหรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ทั้งนี้หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายการนี้
๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่นให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้องหรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ
๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่องดังนี้
 - ๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

/๖.๒ กรณีที่อาจ...

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้องให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับรวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายการนี้หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายการคดีด้วย

ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ

ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. ผู้ที่ประสงค์จะขอร้องทุกข์/ร้องเรียน ยื่นคำร้อง ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมเอกสารหลักฐาน (ระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ นาที)	สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองนาคำ
๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน และ เอกสารหลักฐาน (ระยะเวลาไม่เกิน ๑๐ นาที)	สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองนาคำ
๓. แจ้งหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการต่อไป (ระยะเวลาไม่เกิน ๒ วัน)	สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองนาคำ
๔. เจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการ (ระยะเวลาไม่เกิน ๓ วัน)	เจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย
๕. เสนอผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาสั่งการ (ระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ นาที)	เจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย
๖. แจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (ระยะเวลาไม่เกิน ๑ วัน)	เจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน ๗ วัน นับแต่วันรับคำร้อง ยกเว้นกรณีที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนอื่น ๆ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องรับทราบขั้นตอนการดำเนินการ ต่อไป

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้	จำนวน	ฉบับ
๑. แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน ๑	ฉบับ
๒. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน	จำนวน ๑	ฉบับ
๓. สำเนาทะเบียนบ้าน (ถ้ามี)	จำนวน ๑	ฉบับ
๔. สำเนาหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี)	จำนวน ๑	ชุด

ค่าธรรมเนียม

-ไม่เสียค่าธรรมเนียม /การรับเรื่องร้องเรียน...

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ สำนักปลัด เทศบาล ตำบลหนองนาคำ หมายเลขโทรศัพท์ : ๐๔๓-๒๑๗๑๐๒ หรือเว็บไซต์ <http://bankok-nongnakum.go.th>

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

๑. แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองนาคำ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว/อื่นๆ)..... อายุ.....ปี

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

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์..... มีความประสงค์ขอ

ร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลหนองนาคำพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้แก่

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ

๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือนร้อน จำนวน.....ฉบับ

๔. เอกสารอื่นๆ (ระบุ).....

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

()

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน