****

**คู่มือปฏิบัติงาน**

**เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องทั่วไป**

**ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง**

**เทศบาลตำบลบ้านใหม่**

**โทร. 044-282783**

**โทรสาร 044-282782**

**www.tambonbanmai.go.th**

**คำนำ**

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อ -

จัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 คณะทำงานจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

 เทศบาลตำบลบ้านใหม่

**สารบัญ**

**เรื่อง** **หน้า**

คำนำ ก

สารบัญ ข

บทที่ ๑ บทนำ ๑

 หลักการและเหตุผล ๑

 วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ ๑

 การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ๑

ขอบเขต

1. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป ๒
2. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ๒

สถานที่ตั้ง ๒

หน้าที่ความรับผิดชอบ ๓

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

 คำจำกัดความ 4

 ช่องทางการร้องเรียน 5

บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 6

บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 7

ภาคผนวก

 แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)

 แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)

 แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)

 แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)

 การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว๊บไซต์ของเทศบาลตำบลบ้านใหม่

**บทที่ ๑**

**บทนำ**

**1.** **หลักการและเหตุผล**

 ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

 ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

 เทศบาลตำบลบ้านใหม่จึงได้จัดคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาล เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

**2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ**

 1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านใหม่ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

 2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลบ้านใหม่มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

 4. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ทราบกระบวนการ

 5. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

**3. ขอบเขต**

 1. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

 1.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการรับบริการ

 1.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

 1.3 แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย ขออนุมัติ/อนุญาต ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

 1.4 ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

-2-

 1.5 เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการ

 **กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

* กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่

ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลบ้านใหม่ หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วัน

* กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านใหม่ จะให้ข้อมูลกับผู้

ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน 1-2 วัน

* กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับการบริการรอการ

ติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โทรศัพท์ 044-282783

 2. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

 2.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

 2.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

 2.3 แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

 - กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

 - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเทศบาลตำบลบ้านใหม่ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วัน

 - กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลบ้านใหม่ โทรศัพท์ 044-282783

**4.** **สถานที่ตั้ง**

 ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านใหม่ เลขที่ 446 หมู่ที่ 5 ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

-3-

**5.** **หน้าที่ความรับผิดชอบ**

 เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

**บทที่ ๒**

**ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน**

**คำจำกัดความผู้รับบริการ**

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ และประชาชนทั่วไป

 ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

 - หน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ\*\*/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

 \* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และหมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

 \*\* เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการ หรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

-บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

-ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

-ผู้กำกับหน่วยงานของรัฐ

-ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้าน เขตตำบลบ้านใหม่

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความควบคุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ คลอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ

๑.ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ และการให้บริการของหน่วยงาน

๒.การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

 คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

-5-

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

**ช่องทางการร้องเรียน**

๑.ผ่านทางสำนักปลัด

 (๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า WWW.tambonbanmai.go.th

 (๒) ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องแสดงความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

 (๓)ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

 (๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

 (๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

 (๖) โทรศัพท์ ๐-๔๔๒๘-๒๗๘๓

 (๗) ข่าวจากสื่อสิ่งพิมพ์

**บทที่ ๓**

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

 ๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง

๒.ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

www.tambonbanmai.go.th

 รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์

 ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ

 ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

 ๐ ๔๔๒๘ ๒๗๘๓

 แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

 ทต.บ้านใหม่ ทราบ ( ๑๕ วัน )

 ยุติ ไม่ยุติ

ไม่ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน

ร้องทุกข์ทราบ

 ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน

 ร้องทุกข์ทราบ

สิ้นสุดการดำเนินการ

รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

**บทที่ 4**

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

 ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานเทศบาลตำบลบ้านใหม่จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

 **ช่องทาง ความถี่ในการ ระยะเวลาดำเนินการ หมายเหตุ**

 **ตรวจสอบช่องทาง รับข้อร้องเรียน**

 **เพื่อประสานหาทางแก้ไข**

ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่อง ทุกครั้งที่มี ภายใน 1-2 วัน

ร้องทุกข์ที่ ทต.บ้านใหม่ ผู้ร้องเรียน

ร้องเรียนผ่านเว๊บไซต์ ทต.บ้านใหม่ ทุกวัน ภายใน 1-2 วัน

[www.tambonbanmai.go.th](http://www.tambonbanmai.go.th)

ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ทุกวัน ภายใน 1-2 วัน

044-282783

**ภาคผนวก**

(แบบคำร้องเรียน ๑)

**แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)**

 ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

 เทศบาลตำบลบ้านใหม่

วันที่.............เดือน.........................พ.ศ.................

เรื่อง ................................................................................................................................

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านใหม่

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

ตำบล...................................อำเภอ....................................จังหวัด......................................โทรศัพท์........................

อาชีพ...............................................ตำแหน่ง.......................................................ถือบัตร..........................................

เลขที่..............................................................ออกโดย......................................วันออกบัตร......................................

บัตรหมดอายุ..............................................................

 มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลบ้านใหม่ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเรื่อง.................................................................................................................................

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

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

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

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

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

 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริง

 โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

 1)..............................................................................................................จำนวน...................................ชุด

 2)..............................................................................................................จำนวน..................................ชุด

 3)..............................................................................................................จำนวน..................................ชุด

 4)..............................................................................................................จำนวน..................................ชุด

 5)..............................................................................................................จำนวน..................................ชุด

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

 ขอแสดงความนับถือ

 ลงชื่อ.............................................

 (....................................................)

 ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(แบบคำร้องเรียน 2)

**แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)**

 ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

 เทศบาลตำบลบ้านใหม่

วันที่.............เดือน.........................พ.ศ.................

เรื่อง ................................................................................................................................

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านใหม่

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

ตำบล...................................อำเภอ....................................จังหวัด......................................โทรศัพท์........................

อาชีพ...............................................ตำแหน่ง.......................................................

 มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลบ้านใหม่ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง..............................................................................................................................

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

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

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

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

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

 โดยขออ้าง.....................................................................................................................................

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

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

เป็นพยานหลักฐานประกอบ

 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง

 ลงชื่อ............................................เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

 (...........................................)

 วัน...........เดือน.................................พ.ศ...................

 เวลา.....................................

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ นม 52781 (เรื่องร้องเรียน)/................. สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านใหม่

 446 หมู่ที่ 5 ตำบลบ้านใหม่

 อำเภอเมืองนครราชสีมา นม.30000

 วันที่............เดือน......................พ.ศ.......................

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.......................................................................

 ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยทาง

( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น ๆ .......................................

ลงวันที่....................................................เกี่ยวกับเรื่อง...............................................................................................

......................................................................นั้น

 เทศบาลตำบลบ้านใหม่ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....................................ลงวันที่..............................................และเทศบาลตำบลบ้านใหม่ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

 ( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านใหม่และได้มอบหมายให้...................

.........................................................................................เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

 ( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ และได้จัดส่งเรื่องให้...............

........................................................................................ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

 ( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย...

............................................................................................จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

 จึงเรียนมาเพื่อทราบ

 ขอแสดงความนับถือ

 ลงชื่อ

 (...............................................)

(ตอบข้อร้องเรียน 2)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ นม 52781 (เรื่องร้องเรียน)/................. สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านใหม่

 446 หมู่ที่ 5 ตำบลบ้านใหม่

 อำเภอเมืองนครราชสีมา นม.30000

 วันที่............เดือน......................พ.ศ.......................

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.......................................................................

อ้างถึง หนังสือ...........................................................ลงวันที่.......................................................

สิ่งที่ส่งมาด้วย .......................................................................................................................................

 ตามที่เทศบาลตำบลบ้านใหม่ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

 เทศบาลตำบลบ้านใหม่ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปรายละเอียด ดังนี้

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

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………….ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

 ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

 จึงเรียนมาเพื่อทราบ

 ขอแสดงความนับถือ

 ลงชื่อ

 (...............................................)

**ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์**

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว๊บไซต์ของเทศบาลตำบลบ้านใหม่

1. เข้าเว๊บไซต์ [www.tambonbanmai.go.th](http://www.tambonbanmai.go.th)
2. เลือกเมนูหลัก
3. เมนูมุมซ้ายมือ เลือกเมนูร้องทุกข์
4. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์
5. ช่องร้องทุกข์โดย : ให้กรอกชื่อผู้รู้ทุกข์ ร้องเรียน
6. ช่องกรอกรหัสประจำตัวประชาชน 13 (หลัก)
7. กรองช่องโทรศัพท์
8. กรอกอีเมล
9. กดปุ่มส่งคำร้องทุกข์

**\*\*\*หมายเหตุ หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล\*\*\***