

คู่มือสำหรับประชาชน
เทศบาลเมืองแฉะแม อำเภอมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

งานที่ให้บริการ	การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	เทศบาลเมืองแฉะแม

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
สำนักปลัดเทศบาลเมืองแฉะแม สำนักงานเทศบาลเมืองแฉะแม	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. และ ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้การช่วยเหลือแก่ประชาชนในพื้นที่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการโดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลพ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕)พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ โดยให้ “ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน” มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการอุปสรรคความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชนหน่วยงานองค์กรต่างๆแล้วทำการประเมินวิเคราะห์ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น
๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการหากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน
๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสารหลักฐานใดๆเพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้
๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดีหรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ทั้งนี้หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี
๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่นให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้องหรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ
๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่องดังนี้
 - ๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้องให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับรวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายการนี้ทั้งนี้หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ

ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. ผู้ที่ประสงค์จะขอร้องทุกข์/ร้องเรียน ยื่นคำร้อง ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมเอกสารหลักฐาน (ระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ นาที)	สำนักงานปลัดเทศบาลเมืองแฉะแม
๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคำร้องร้องทุกข์/ร้องเรียน และเอกสารหลักฐาน (ระยะเวลาไม่เกิน ๑๐ นาที)	สำนักงานปลัดเทศบาลเมืองแฉะแม
๓. แจ้งหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องพิจารณา ดำเนินการต่อไป (ระยะเวลาไม่เกิน ๒ วัน)	สำนักงานปลัดเทศบาลเมืองแฉะแม
๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ (ระยะเวลาไม่เกิน ๓ วัน)	เจ้าพนักงานท้องถิ่น หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้อำนาจอนุญาตหรือผู้ได้รับมอบอำนาจตาม กฎหมาย
๕. เสนอผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาสั่งการ (ระยะเวลาไม่เกิน ๑๐ นาที)	สำนักงานปลัดเทศบาลเมืองแฉะแม
๖. แจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (ระยะเวลาไม่เกิน ๑ วัน)ปลัดเทศบาลเมืองแฉะ แม สำนักงานเทศบาลเมืองแฉะแม	

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน ๗ วัน นับแต่วันรับคำร้อง

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

- | | |
|--|--------------|
| ๑. แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน | จำนวน ๑ ฉบับ |
| ๒. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน | จำนวน ๑ ฉบับ |
| ๓. สำเนาทะเบียนบ้าน (ถ้ามี) | จำนวน ๑ ฉบับ |
| ๔. สำเนาหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) | จำนวน ๑ ชุด |

ค่าธรรมเนียม

-ไม่เสียค่าธรรมเนียม

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ สำนักปลัดเทศบาลเมืองแจระแมหมายเลขโทรศัพท์ : ๐๔๕๓๑๖๔๗๒หรือเว็บไซต์ <http://www.jaeramair.go.th/>

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองแฉะแม

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

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

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

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

ร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลเมืองแฉะแมพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้แก่

- ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
- ๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
- ๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือนร้อน จำนวน.....ฉบับ
- ๔. เอกสารอื่นๆ (ระบุ).....

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....
()

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

/คู่มือสำหรับ...