

คู่มือสำหรับประชาชน

งานที่ให้บริการ : ร้องทุกข์/ร้องเรียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักปลัด งานนิติการ เทศบาลตำบลเขาเจ็ญ

ขอบเขตการให้บริการ

ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่ตำบลเขาเจ็ญ

สถานที่/ช่องทางให้บริการ

สำนักปลัด งานนิติการ เทศบาลตำบลเขาเจ็ญ

โทรศัพท์ ๐๙๔-๖๗๐๕๒๐

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ในวันเวลาราชการ)

หลักเกณฑ์ เงื่อนไขในการยื่นคำขอและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเขาเจ็ญ ทางเทศบาลตำบลเขาเจ็ญได้มีแนวทางในการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาใช้ดำเนินงานภายในเทศบาลตำบลเขาเจ็ญ ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

ลักษณะสำคัญการร้องทุกข์/ร้องเรียนข้าราชการ

(๑)เป็นเรื่องที่ราษฎรผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย ถูกคุกคาม โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้จากเหตุการณ์ดังกล่าวราษฎรสามารถมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ที่เทศบาลตำบลเขาเจ็ญ

(๒)จากกรณีข้างต้นความเดือดร้อน ความเสียหาย การถูกคุกคามนั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเขาเจ็ญได้ละเลยการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ หรือเจ้าหน้าที่ได้ทำงานบกพร่อง ล่าช้าเกินสมควร หรือเจ้าหน้าที่ได้กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือได้กระทำการงานไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือกระทำการไม่สุจริตหรือกระทำการเหล่านั้นไปโดยไม่มีเหตุอันสมควร

ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของราษฎร

เป็นเรื่องที่ราษฎรได้รับความเดือดร้อนจากสภาพแวดล้อม อาคารก่อสร้าง การกระทำที่ส่งผลไม่ดีต่อกลุ่มคนในสังคม หรือการกระทำอย่างอื่นที่ส่งผลกระทบต่อราษฎรจนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าการได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายนั้นมีคุณกรณีหรือไม่ ราษฎรสามารถมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ที่เทศบาลตำบลเขาเจ็ญ เพื่อที่ทางเทศบาลตำบลเขาเจ็ญได้วางแผนจัดการแก้ปัญหาความเดือดร้อนที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนเพื่อช่วยเหลือผู้ร้องเรียน ทางเทศบาลตำบลเขาเจ็ญจะใช้วิธีการแก้ปัญหาทั้งด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษรเพื่อแก้ปัญหาให้กับผู้ร้องเรียนให้คลี่คลายปัญหาดังกล่าว ทั้งนี้ทางเทศบาลตำบลเขาเจ็ญรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ส่วนราชการอื่นได้ขอให้ทางเทศบาลตำบลเขาเจ็ญดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ ที่ทางเทศบาลได้รับมอบหมายให้แก้ไข

ขั้นตอน, ระยะเวลาการให้บริการ และรายการเอกสารหรือหลักฐานประกอบที่ต้องใช้

ขั้นตอนการให้บริการ

๑.ราษฎรที่ประสงค์จะมาร้องทุกข์/ร้องเรียน สามารถที่จะมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ที่เทศบาลตำบลเขาเจ็ญ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทางเทศบาลตำบลเขาเจ็ญได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒.เจ้าหน้าที่ทางเทศบาลตำบลเขาเจ็ยกประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงจากการที่ประชาชนได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนดังกล่าว

๓.เจ้าหน้าที่ทางเทศบาลตำบลเขาเจ็ยกแจ้งผลศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เทศบาลตำบลเขาเจ็ยก ภายใน ๑๕ วัน

➤กรณียุติเรื่อง ทางเทศบาลตำบลเขาเจ็ยกจะแจ้งต่อผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ทราบ

➤กรณีไม่ยุติเรื่อง ทางเทศบาลตำบลเขาเจ็ยกจะแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ทราบ และภายหลังจากนั้นทางเทศบาลตำบลเขาเจ็ยกจะจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนตามที่ได้มีการแจ้งต่อเทศบาล

ระยะเวลาดำเนินการร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑.เรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อยู่ภายใต้อำนาจที่ของทางเทศบาลตำบลเขาเจ็ยก จะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันนับตั้งแต่วันที่ทางเทศบาลตำบลเขาเจ็ยกได้รับเรื่อง หากทางเทศบาลตำบลเขาเจ็ยกไม่สามารถดำเนินการดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ สามารถขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน ๓ วัน

๒.เรื่องที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของทางเทศบาลตำบลเขาเจ็ยก ทางเทศบาลตำบลเขาเจ็ยกจะส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้หน่วยงานดังกล่าวดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ทางเทศบาลตำบลเขาเจ็ยกได้รับเรื่อง โดยให้หน่วยงานดังกล่าวแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขให้ทางเทศบาลตำบลเขาเจ็ยกทราบเพื่อที่ทางเทศบาลจะได้จะได้แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ทราบ

รายการเอกสารหรือหลักฐานประกอบที่ต้องใช้

พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับกับเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลเขาเจ็ยก <https://www.khaojeak.go.th/eservice.php>
๒. ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านไปรษณีย์ เช่น จดหมาย เอกสาร ฯลฯ
๓. ร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยตนเองที่เทศบาลตำบลเขาเจ็ยก
๔. ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่าน Email ของทางเทศบาลตำบลเขาเจ็ยก khaojeak@gmail.com
๕. ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านทาง facebook เทศบาลตำบลเขาเจ็ยก
๖. ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๔-๖๗๐-๕๒๐

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ทั่วไป

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม



แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขาเจ็ยก

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขาเจ็ยก

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

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

โทรศัพท์.....บัตรประจำตัวประชาชน.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันบัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อขอให้เทศบาลตำบลเขาเจ็ยกพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และยินยิตรับผิดชอบทั้ง
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

(๑).....จำนวน.....ชุด

(๒).....จำนวน.....ชุด

(๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน



แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขาเจ็ยก

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขาเจ็ยก

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

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

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันบัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อขอให้เทศบาลตำบลเขาเจ็ยกพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....

.....
.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และเจ้าหน้าที่ได้ให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องได้รับโทษตามกฎหมาย

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

เวลา.....