



คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหางดง (ศดธ.ทต.หางดง)

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓ - ๔๔๑๕๔๓ , ๐๕๓ - ๔๔๒๑๐๕ ต่อ ๑๐๐ , ๑๐๒ , ๑๐๓
- หมายเลขโทรสาร ๐๕๓ - ๔๔๑๕๔๓ , ๐๕๓ - ๔๔๒๑๐๕ ต่อ ๑๐๔ , ๒๐๕



ศูนย์การปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหางดง (ศดธ.ทต.หางดง)

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓ - ๔๔๑๕๔๓ , ๐๕๓ - ๔๔๒๑๐๕ ต่อ ๑๐๐ , ๑๐๒ , ๑๐๓
- หมายเลขโทรสาร ๐๕๓ - ๔๔๑๕๔๓ , ๐๕๓ - ๔๔๒๑๐๕ ต่อ ๑๐๔ , ๒๐๕

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหางดง (ศดธ.ทต.หางดง) ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหางดง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหางดง	๑
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
คำจำกัดความ	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๓
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๒
ขั้นตอนการดำเนินงานต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๗
มาตรฐานงาน	๑๗
ภาคผนวก	๑๘
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)	
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ศตธ.ทต.หางดง)	
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	
แบบหนังสือขอให้ดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	
แบบหนังสือขอติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางนายสี

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบางนางดง เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติ

วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบางนางดง ใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลบางนางดง มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลบางนางดงทราบกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางนางดง

ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับท้องถิ่น

เทศบาลตำบลบางนางดง ได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบางนางดง ที่ ๕๔๐/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๕๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบางนางดง โดยให้มีอำนาจหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนและทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่ง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลหาดงจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ๙๙๙ หมู่ที่ ๓ สำนักงานเทศบาลตำบลหาดง ตำบลหาดง อำเภอหาดง จังหวัดเชียงใหม่

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางนายสี

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมขื่น/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

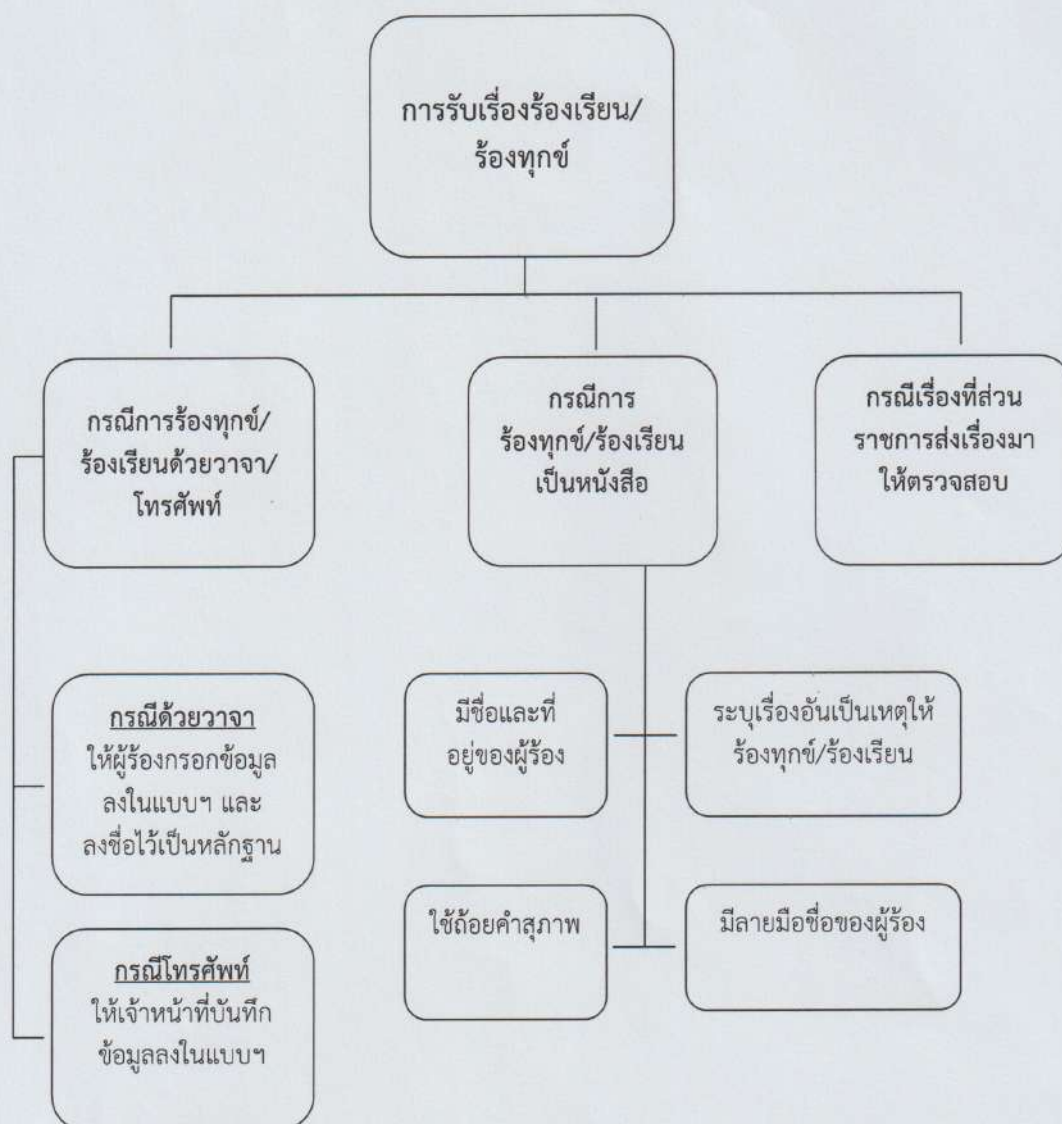
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การขมขื่น/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

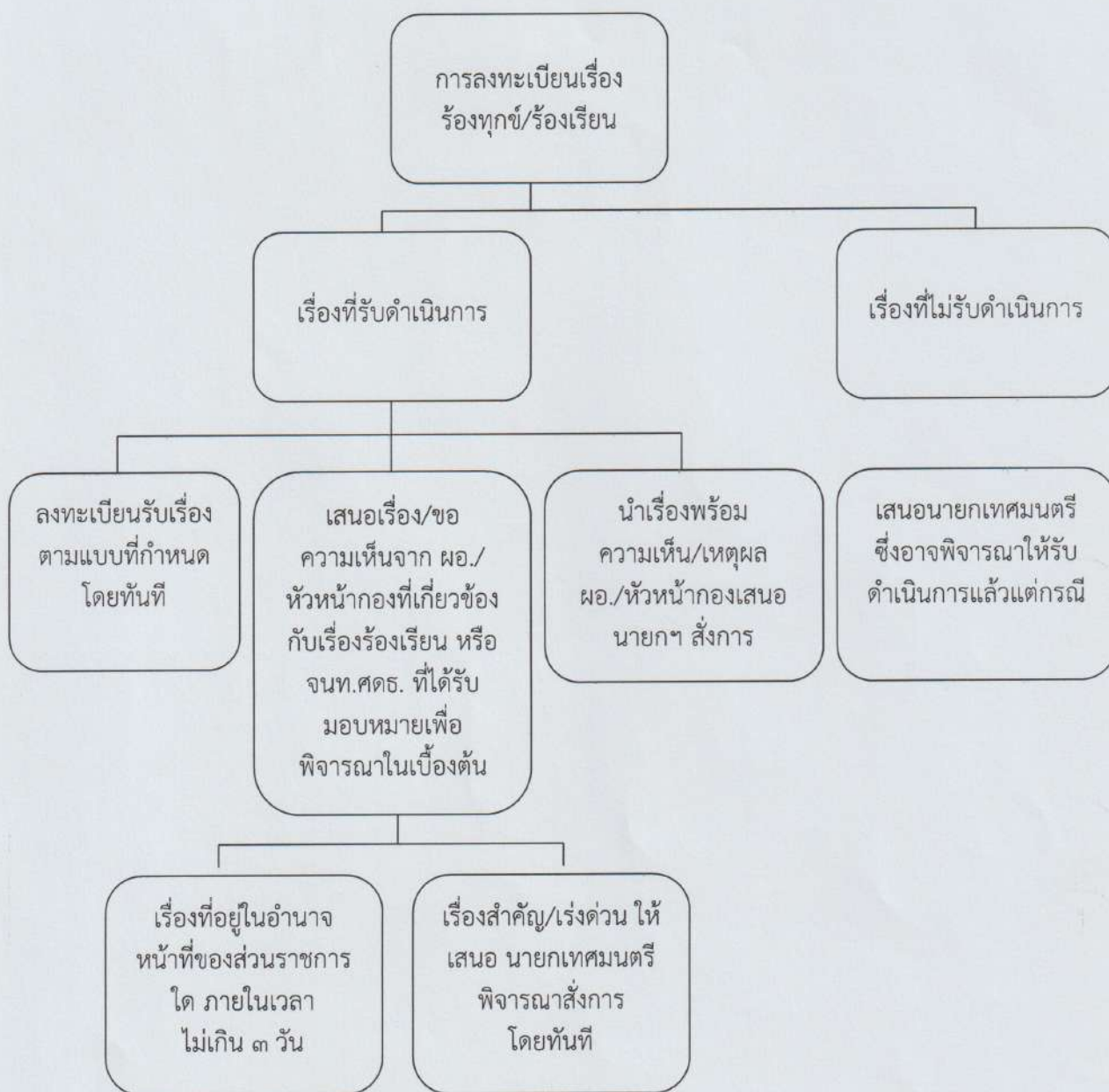
ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง (วาจา / หนังสือ / คำร้อง)
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลหาดขาม
๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๕๓ - ๔๔๑๕๔๓ , ๐๕๓ - ๔๔๒๑๐๕
๔. ร้องเรียนผ่านหน่วยงานภายนอก

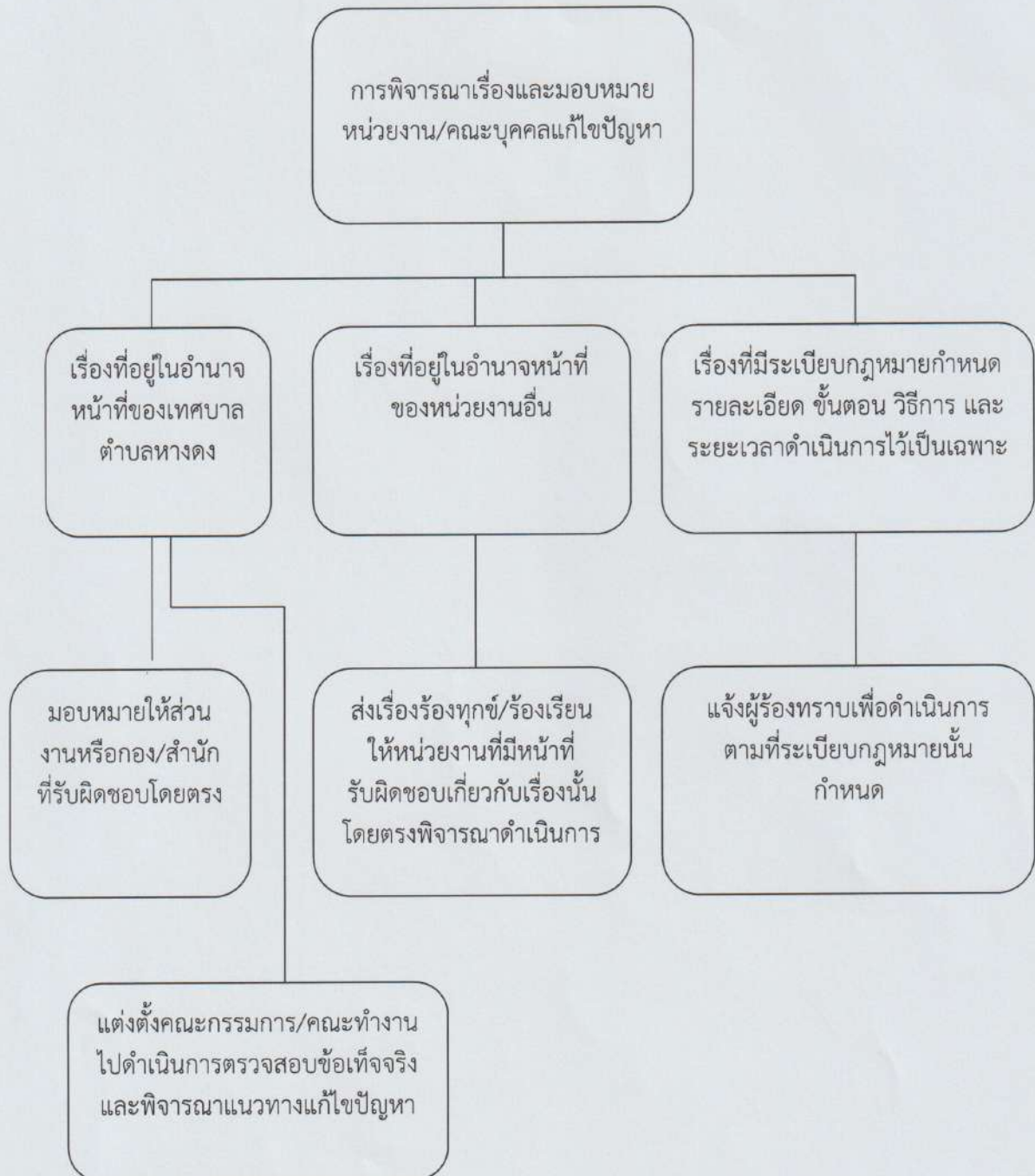
บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



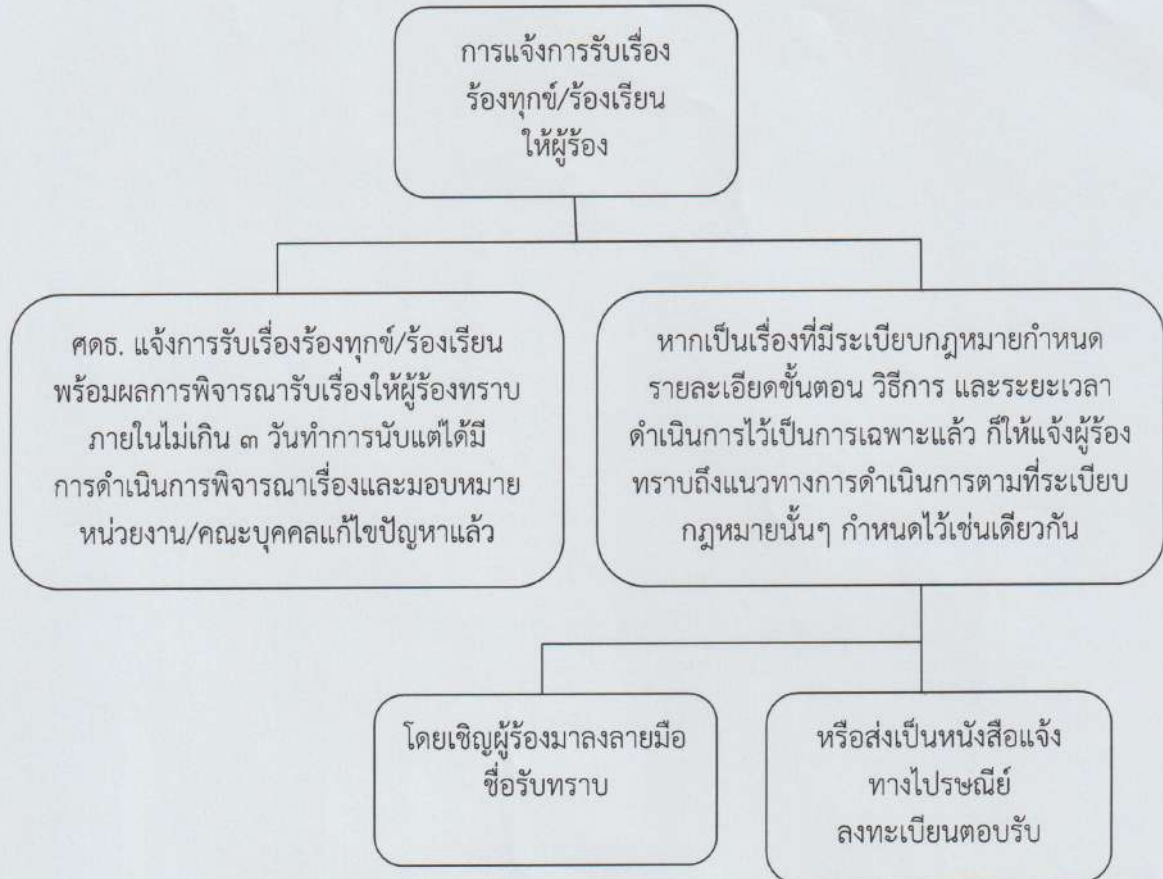
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



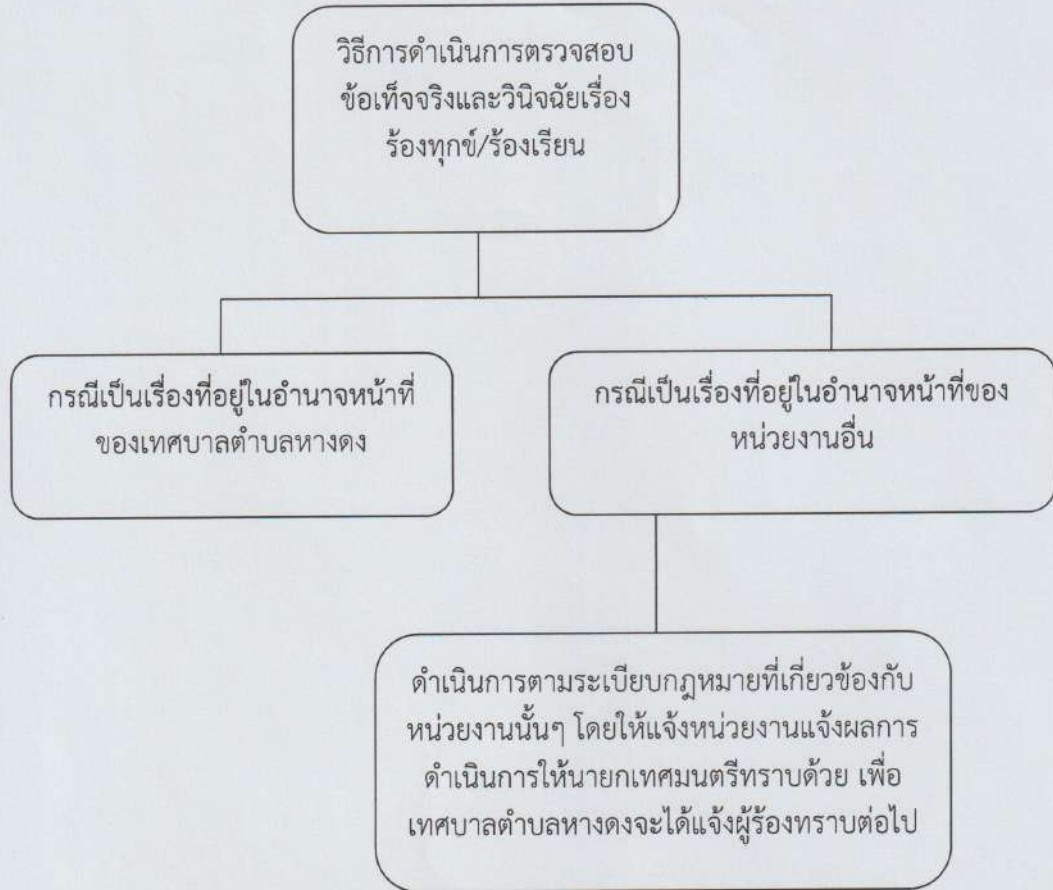
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



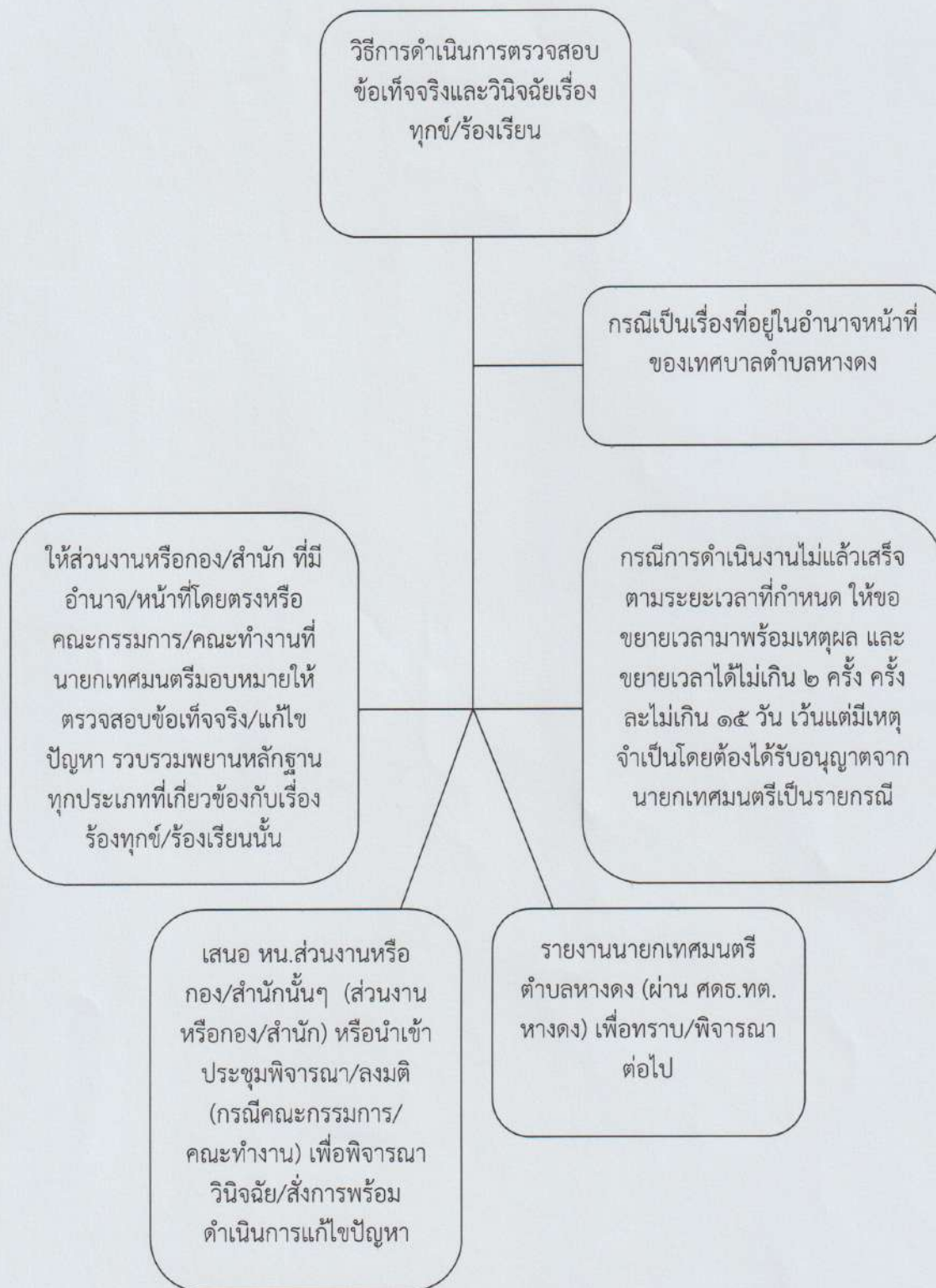
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



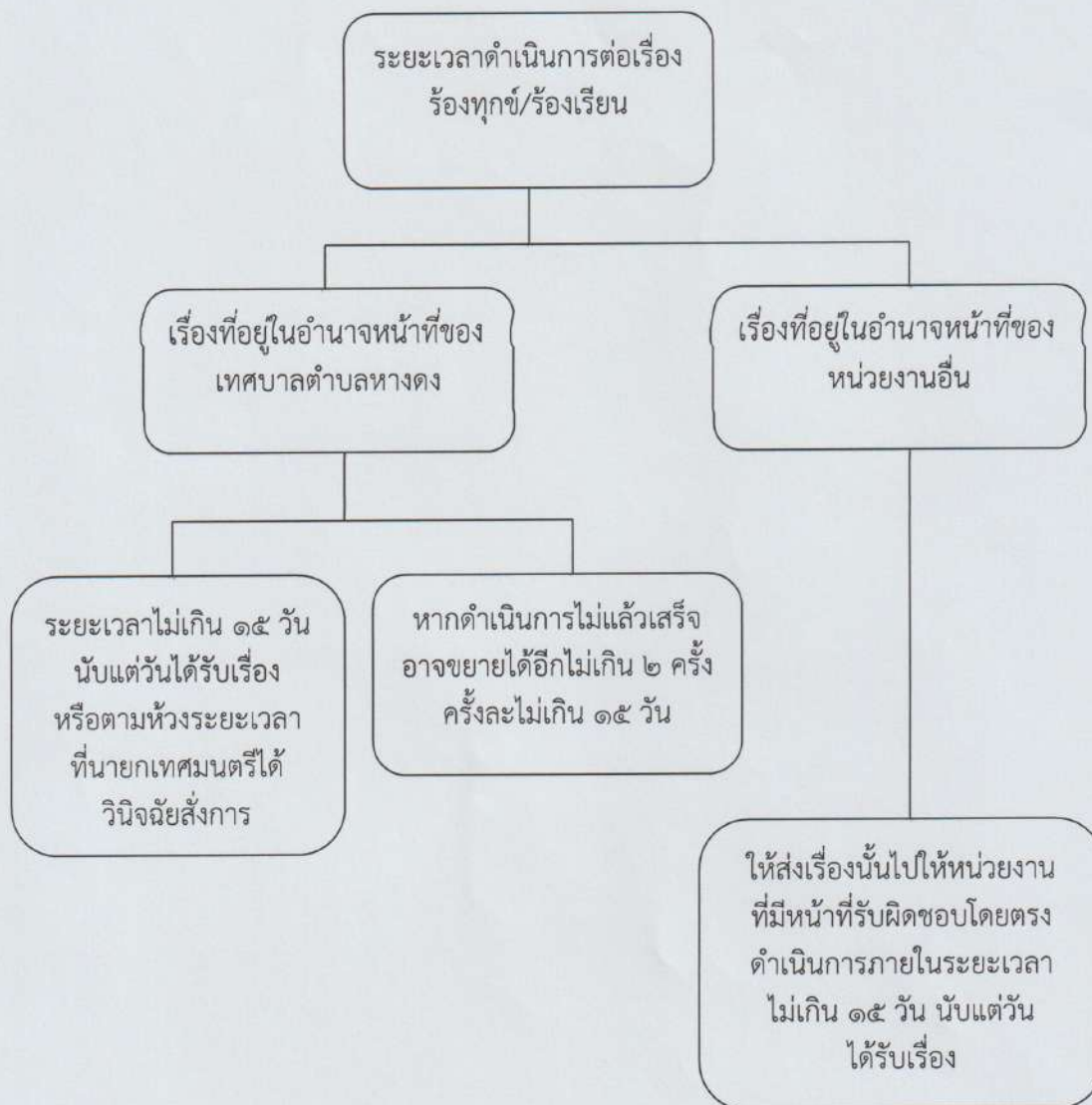
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

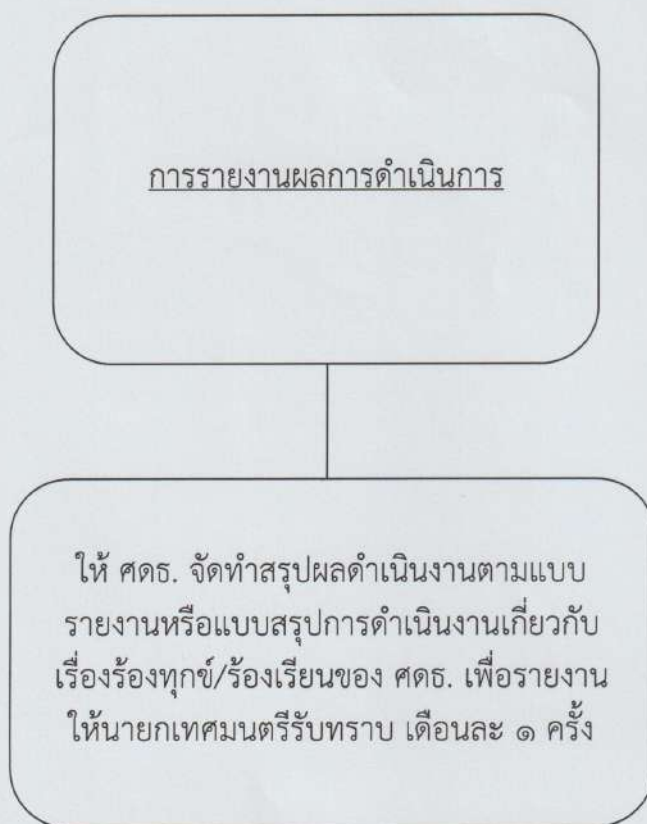


แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหางดง

๑. ความหมายของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหางดง แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจา/โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหางดง ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลางโดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหางดงสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาคือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ ดำเนินการต่อไป

หมายเหตุ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒
ร้องทุกข์ หมายถึง ก.บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ
ร้องเรียน หมายถึง ก.เสนอเรื่องราว

๒. ขั้นตอนการดำเนินการ

๒.๑ การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒.๑.๑ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจา/โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ที่ ศดธ.ทต.หางดง กำหนด)

- กรณีด้วยวาจา (มาด้วยตนเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย) ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฯ (ศดธ.ทต.หางดง) และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล-นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

หมายเหตุ นายกเทศมนตรีอาจพิจารณาให้รับได้ภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- กรณีโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในแบบฯ (ศดธ.ทต.หางดง) หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

หมายเหตุ นายกเทศมนตรีอาจพิจารณาให้รับได้ภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๑.๒ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ

- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ / ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย
หมายเหตุ ๑. อ้างอิงพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ.๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่อง

สิทธิร้องทุกข์ของคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ มาตรา ๒๑

๒. กรณีขาดสาระสำคัญไม่ครบถ้วน นายกเทศมนตรีอาจพิจารณาให้รับได้
ภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๑.๓ กรณีเรื่องที่ส่วนราชการส่วนกลาง/หน่วยงาน/องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่อง
ร้องเรียนตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้ ทต.ทางดง/ศต.ทต.ทางดง ตรวจสอบ/ดำเนินการ (หนังสือ หรือสื่อ
อิเล็กทรอนิกส์ หรืออื่นๆ) ให้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๒ การลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เมื่อ ศต.ทต.ทางดงได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๑ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ
พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

๒.๒.๑ เรื่องที่รับดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันที แล้ว
เสนอเรื่อง/ขอความเห็นจาก ผอ./หัวหน้ากอง ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน หรือ จนท.ศต.ที่ได้รับมอบหมาย
เพื่อพิจารณาในเบื้องต้น (ก่อนเสนอนายกเทศมนตรี วินิจฉัย/สั่งการ) ว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วน
ราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด ภายในเวลาไม่เกิน ๓ วัน หากเป็นเรื่องสำคัญ/เร่งด่วนให้เสนอนายกเทศมนตรี
พิจารณาสั่งการโดยทันที

๒.๒.๒ เรื่องไม่รับดำเนินการ (นายกเทศมนตรี อาจพิจารณาให้รับดำเนินการแล้วแต่กรณี)

(๑.) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจนให้
ตรวจสอบได้

หมายเหตุ บัตรสนเท่ห์

- ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒ “น. จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่น
โดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน”

- ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน (ซึ่งศูนย์ดำรง
ธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
รับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที)

- บัตรสนเท่ห์ที่อาจจะถือเป็นหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้อ ๒.๑.๒ ได้ โดยต้องครบ
องค์ประกอบข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

๑. จะต้องระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน โดยจะต้องชี้เบาะแส/
ระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ ให้ชัดเจน (มีพยานหลักฐานใดบ้าง อาจเป็นพยาน
บุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุก็ได้ ทั้งนี้เพื่อที่ นายกเทศมนตรีหรือผู้ได้รับมอบหมายจะได้ใช้เป็นข้อมูล
ประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่ร้องฯ มีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ว่าเป็นคำร้อง
โดยสุจริต)

๒. จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน โดยจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลที่เป็น
ประจักษ์พยานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องฯ และมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง (สามารถติดตามตรวจสอบได้จริง)

(๒) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับก็ได้ถ้าระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดเจนสามารถตรวจสอบได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ถ้ารับให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป

(๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้วตลอดถึงได้มีการบังคับคดีแล้ว

(๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๖) เรื่องที่องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว

(๗) เรื่องใกล้เคียงประณอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๖๑/๒ และ ๖๑/๓ ที่มีกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะหรือเรื่องที่ได้ผ่านกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการแล้ว

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ นำเรื่องพร้อมความเห็น/เหตุผลเสนอ ผอ./หัวหน้ากองที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน หรือ จนท.ศตร.ที่ได้รับมอบหมาย ตามข้อ ๒.๒.๑ พิจารณา ก่อนดำเนินการนำเสนอเรื่องตามขั้นตอนเพื่อให้ นายกเทศมนตรีพิจารณาสั่งการต่อไป

๒.๓ การพิจารณาเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหา

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ แล้วให้ จนท.ศตร.จัดทำบันทึกเสนอเรื่องให้ นายกเทศมนตรีหรือรองนายกเทศมนตรีที่ได้รับมอบหมาย หรือคณะกรรมการ/คณะทำงานที่ได้รับแต่งตั้ง พิจารณาวินิจฉัย โดยบันทึกดังกล่าวให้แสดงเหตุผลหรือข้อกฎหมายประกอบความเห็นด้วยว่าเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด และเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหาดขาม หรือหน่วยงานอื่น หรือมีกฎหมายเฉพาะกำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณา มอบหมาย โดยมีหลักเกณฑ์/แนวทางพิจารณามอบหมาย ดังนี้

๒.๓.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหาดขาม ให้พิจารณา มอบหมายให้ส่วนงานหรือกอง/สำนักที่รับผิดชอบโดยตรงหรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาได้

๒.๓.๒ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค/ส่วนท้องถิ่นอื่น) ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยตรงพิจารณา ดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น

๒.๓.๓ เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการและระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ให้แจ้งผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นกำหนดต่อไป

๒.๔ การแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้ร้อง

ให้ ศตร. แจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมผลการพิจารณาของนายกเทศมนตรีที่มอบหมายหน่วยงานหรือคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบ/แก้ไขปัญหา ให้ผู้ร้องทราบภายในไม่เกิน ๓ วันทำการนับแต่ได้มีการดำเนินการตามข้อ ๒.๓ แล้ว โดยให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร (ศตร.ทต.หาดขาม) หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้เช่นกัน (อาจโดยเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบ หรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับก็ได้)

๓. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓.๑ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหาด

๓.๑.๑ ให้ส่วนงานหรือกอง/สำนัก ที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรงหรือคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่นายกเทศมนตรีมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา รวบรวมพยานหลักฐานทุกประเภท (พยานเอกสารพยานบุคคลและพยานวัตถุ) ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้น รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง (ถ้าจำเป็น) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้น รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง (ถ้าจำเป็น) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน แล้วเสนอ หน.ส่วนงานหรือกอง/สำนักนั้นๆ (ส่วนงานหรือกอง/สำนัก) หรือนำเข้าประชุมพิจารณา/ลงมติ (กรณีคณะกรรมการ/คณะทำงาน) เพื่อพิจารณาวินิจฉัย/สั่งการพร้อมดำเนินการแก้ไขปัญหา และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลหาด (ผ่าน ศตธ.) ทราบ/พิจารณาต่อไป (กรณีการดำเนินงานไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ให้ขอขยายเวลามาพร้อมเหตุผลและขยายเวลาได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ครั้งละไม่เกิน ๑๕ วัน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นโดยต้องได้รับอนุญาตจากนายกเทศมนตรี เป็นกรณีพิเศษ)

๓.๑.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีความได้แย้งหรือแสดงหลักฐานอย่างเพียงพอก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครอง เพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายเฉพาะหรือกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๓.๑.๓ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ส่วนงานหรือกอง/สำนักที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่นายกเทศมนตรีมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหาพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครอบคลุม ตามประเด็นข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓.๑.๔ คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของส่วนงานหรือกอง/สำนัก ที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ/คณะทำงานที่นายกเทศมนตรีมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา ควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลพินิจ

๓.๑.๕ ให้ส่วนงานหรือกอง/สำนักที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่นายกเทศมนตรีมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา ซึ่งได้ดำเนินการตามข้อ ๓.๑.๑ ๓.๑.๔ รายงานผลการดำเนินการให้นายกเทศมนตรีทราบ/พิจารณา (ผ่าน ศตธ.) ตามกำหนดระยะเวลาในข้อ ๔

๓.๑.๖ ให้ ศตธ. แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ที่ได้ดำเนินงาน/ได้รับรายงานผลการดำเนินงานตามข้อ ๓.๑.๑ ๓.๑.๔ และ ๓.๑.๕ (ถ้ามี) ซึ่งนายกเทศมนตรีได้รับทราบ/พิจารณาแล้ว) ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเสร็จหรือได้รับแจ้งผลการดำเนินการ (ศตธ.ทต.หาด)

๓.๒ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น

ดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้นๆ โดยให้แจ้งหน่วยงานแจ้งผลการดำเนินการให้นายกเทศมนตรีทราบด้วย (เพื่อเทศบาลตำบลหาดจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

๔. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๔.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหาดง ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันนับแต่วันได้รับเรื่อง หรือตามห้วงระยะเวลาที่นายกเทศมนตรีได้วินิจฉัยสั่งการ (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละไม่เกิน ๑๕ วัน)

หมายเหตุ - กรณีได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบหรือไม่ได้ขอขยายเวลาในกำหนด ให้ ศตธ. ดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยทำเป็นหนังสือ และกำหนดการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออกเป็นระยะๆ ดังนี้

- | | |
|---------------------|---|
| (๑) เดือนครั้งที่ ๑ | เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน |
| (๒) เดือนครั้งที่ ๒ | เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๑ |
| (๓) เดือนครั้งที่ ๓ | เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๒ |

- หากผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่รายงานผล ให้ ศตธ. รวบรวมข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่มีเสนอนายกเทศมนตรี.พิจารณาเป็นลายลักษณ์อักษรต่อไป

๔.๒ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องนั้นไปให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยแจ้งหน่วยงาน พร้อมขอให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินงานหรือผลความคืบหน้าในการดำเนินงาน (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกตามกฎหมายเกี่ยวข้อง) ให้นายกเทศมนตรีตำบลหาดงทราบด้วย เพื่อเทศบาลตำบลหาดง จะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

หมายเหตุ อ้างอิง พ.ร.บ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่ต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

๕. การรายงานผลการดำเนินการ

- ให้ ศตธ. จัดทำสรุปผลดำเนินงานตามแบบรายงานหรือแบบรายงานหรือแบบสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ศตธ. เพื่อรายงานให้นายกเทศมนตรีรับทราบ เดือนละ ๑ ครั้ง

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหางดง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลหางดง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓ - ๔๔๑๕๔๓	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านช่องทางกล่องเสนอความคิดเห็น ศดธ.ทต.หางดง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหางดง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ

จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหางดง

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓ - ๔๔๑๕๔๓ ต่อ ๑๐๐ , ๑๐๒ , ๑๐๓

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหางดง

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหางดง

ข้าพเจ้า อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่

หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด

โทรศัพท์ มือถือ

อาชีพ ตำแหน่ง

ผู้บันทึก เลขที่

ออกโดย วันออกบัตร บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอรับทุน/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลทางดงพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง

/ทั้งนี้ ข้าพเจ้า.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑)จำนวนชุด
- ๒)จำนวนชุด
- ๓)จำนวนชุด
- ๔)จำนวนชุด
- ๕)จำนวนชุด
- ๖)จำนวนชุด
- ๗)จำนวนชุด
- ๘)จำนวนชุด
- ๙)จำนวนชุด
- ๑๐)จำนวนชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหางดง

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหางดง

ข้าพเจ้า อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่

หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด

โทรศัพท์ มือถือ

อาชีพ ตำแหน่ง

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลหางดงพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือ
แก้ไขปัญหในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า
ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่ เวลา

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ ชม ๕๔๔๐๑ /

สำนักงานเทศบาลตำบลหางดง
๔๔๔ ม.๓ ต.หางดง อ.หางดง
จ.เชียงใหม่ ๕๐๒๓๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่านศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหางดง โดยทาง

☐ หนังสือร้องทุกข์ / ร้องเรียน ☐ ด้วยตนเอง ☐ ทางโทรศัพท์ ☐ อื่นๆ

ลงวันที่เกี่ยวกับเรื่อง

.....

.....

..... นั้น

☐ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหางดง และเทศบาลได้มอบหมายให้

.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

☐ เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหางดง และเทศบาลได้จัดส่งเรื่องให้

.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ต่อไปแล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

☐ เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม

กฎหมายจึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่

กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายจำรูญ เร่งถนอมทรัพย์)

นายกเทศมนตรีตำบลหางดง

งานธุรการ/งานบริหารงานทั่วไป

สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์ ๐๕๓ - ๔๔๑๕๕๓ ต่อ ๑๐๐ , ๑๐๒

โทรสาร ๐๕๓ - ๔๔๑๕๕๓ ต่อ ๑๐๔

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ ชม ๕๔๔๐๑ /

สำนักงานเทศบาลตำบลหางดง
๙๙๙ ม.๓ ต.หางดง อ.หางดง
จ.เชียงใหม่ ๕๐๒๓๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือเทศบาลตำบลหางดง ที่ ชม ๕๔๔๐๑ (ศดธ.) / ลงวันที่

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่เทศบาลตำบลหางดง (ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาล) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/
ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้นเทศบาลตำบลหางดง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม
ประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมา

พร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายจำรูญ เร่งถนนมทรัพย์)

นายกเทศมนตรีตำบลหางดง

งานธุรการ/งานบริหารงานทั่วไป

สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์ ๐๕๓ - ๔๔๑๕๔๓ ต่อ ๑๐๐ , ๑๐๒

โทรสาร ๐๕๓ - ๔๔๑๕๔๓ ต่อ ๑๐๔



ที่ ขม ๕๔๔๐๑ /

สำนักงานเทศบาลตำบลหางดง
๙๙๙ ม.๓ ต.หางดง อ.หางดง
จ.เชียงใหม่ ๕๐๒๓๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ขอให้ดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ของหน่วยงานอื่น)

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ด้วยเทศบาลตำบลหางดง (ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหางดง) ได้รับเรื่องร้องทุกข์/

ร้องเรียนจาก.....ที่อยู่.....

โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

๑.

๒.

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

เทศบาลตำบลหางดงได้พิจารณาตามข้างต้นแล้ว เห็นว่าประเด็นตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้อ.....เกี่ยวข้องกับและอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ของหน่วยงานท่าน ดังนี้ เพื่อปรากฏข้อเท็จจริงที่ถูกต้องเป็นธรรม และสามารถแก้ไขปัญหาคได้ จึงขอให้ท่านได้พิจารณาตรวจสอบและดำเนินการต่อไป (เทศบาลตำบลหางดงได้แจ้งผู้ร้องฯ ทราบด้วยแล้ว) ทั้งนี้ ขอให้แจ้งผลการดำเนินงานให้เทศบาลตำบลหางดงทราบ ภายในวันที่ หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จประการใดให้แจ้งให้ทราบพร้อมขอขยายเวลาดำเนินการมาในกำหนดดังกล่าวด้วย เพื่อจักได้แจ้ง/รายงานผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายจำรูญ เร่งถนอมทรัพย์)

นายกเทศมนตรีตำบลหางดง

งานธุรการ/งานบริหารงานทั่วไป

สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์ ๐๕๓ - ๔๔๑๕๔๓ ต่อ ๑๐๐ , ๑๐๒

โทรสาร ๐๕๓ - ๔๔๑๕๔๓ ต่อ ๑๐๔



ที่ ชม ๕๔๔๐๑ /

สำนักงานเทศบาลตำบลหางดง
๔๔๔ ม.๓ ต.หางดง อ.หางดง
จ.เชียงใหม่ ๕๐๒๓๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ขอดิตตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ของหน่วยงานอื่น)
เรียน

ตามหนังสือเทศบาลหางดง ที่ ชม ๕๔๔๐๑ (ศดธ.)/.....ลงวันที่.....
แจ้งให้ท่านตรวจสอบและดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจาก.....

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

ซึ่งเทศบาลตำบลหางดงขอทราบผลในวันที่รายละเอียดแจ้งแล้ว นั้น
เทศบาลตำบลหางดงยังไม่ได้รับแจ้งผลดำเนินการดังกล่าวแต่ประการใด ดังนั้น จึงขอให้ท่าน
ได้เร่งรัดดำเนินการพร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบในวันที่.....เพื่อจักได้แจ้ง/
รายงานผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายจำรูญ เร่งถนอมทรัพย์)
นายกเทศมนตรีตำบลหางดง

งานธุรการ/งานบริหารงานทั่วไป

สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์ ๐๕๓ - ๔๔๑๕๔๓ ต่อ ๑๐๐ , ๑๐๒

โทรสาร ๐๕๓ - ๔๔๑๕๔๓ ต่อ ๑๐๔

