



คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์



เทศบาลตำบลเมือง
อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลร่มเมือง
อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง

วัตถุประสงค์

เพื่อให้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางที่ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์มาแจ้งหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว แต่ละเรื่องมีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา เป็นแนวทางในการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ที่ไม่ประสงค์ต่อเทศบาลตำบลร่มเมือง ที่ต้องการก่อวินาศกรรมการทำงาน สามารถตรวจสอบได้ง่าย และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการให้มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน เทศบาลตำบลร่มเมือง จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการ ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ได้รับผลกระทบหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลร่มเมือง ในเรื่องดังต่อไปนี้
 - ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
 - ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
 - ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
 - ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
 - ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือแย้งกับกฎหมาย
๒. เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่น
๓. การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนอยู่จริง

วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี
 - (๑) วัน เดือน ปี
 - (๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
 - (๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานเทศบาลได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
 - (๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล(ถ้ามี)

๒.คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลเมือง
<https://www.rommuang.go.th>

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อาจไม่รับพิจารณา

๑.คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์จริง
จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒.คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์
หรือการชี้แจงเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓.คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเองที่สำนักงานเทศบาลตำบลเมือง หมู่ที่ ๘ ตำบลเมือง อำเภอเมืองพัทลุง
จังหวัดพัทลุง (คลิกเพื่อพิมพ์แบบฟอร์มร้องทุกข์)

๒.ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางจดหมาย ที่สำนักงานเทศบาลตำบลเมือง หมู่ที่ ๘ ตำบลเมือง อำเภอเมือง
พัทลุง จังหวัดพัทลุง ๙๓๐๐๐

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

๓.๑ นายกเทศมนตรีตำบลเมือง ๐ ๙๔๖๐ ๕๒๐๒ ต่อ ๑๑ หรือ ๐๘๖-๒๘๗-๔๒๗๒

๓.๒ ปลัดเทศบาลตำบลเมือง ๐ ๙๔๖๐ ๕๒๐๒ ต่อ ๑๓ หรือ ๐๘๗-๙๖๗-๑๗๔๗

๔. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์ [http:// www.rommuang.go.th](http://www.rommuang.go.th)

๕. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน e-mail address : office@rommuang.go.th

การร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางเว็บไซต์ (Webboard)

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูล
เพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ
หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะ
ถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

.....

แผนผังร้องเรียน/ร้องทุกข์

วิธียื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
เขียนคำร้อง แจ้งเหตุร้องเรียน / ร้องทุกข์

สำนักปลัดเทศบาล รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
แจ้งให้หัวหน้าส่วนราชการภายในเทศบาล
ดำเนินการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา
หรือแจ้งผลความคืบหน้าให้แก่
ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ
ภายใน ๑๕ วัน

คำร้องเรียน/ร้องทุกข์
สามารถส่งหนังสือโดยตรง
ที่เจ้าหน้าที่ธุรการ

หรือช่องทาง Web site :
www.rommuang.go.th
ของเทศบาลตำบลร่มเมือง

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง
ที่สำนักงานเทศบาลตำบลร่มเมือง หมู่ที่ ๘ ตำบลร่มเมือง
อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง โทร.๐ ๗๔๖๐ ๕๒๐๒

๒

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางจดหมาย
ที่สำนักงานเทศบาลตำบลร่มเมือง หมู่ที่ ๘ ตำบลร่มเมือง
อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ๙๓๐๐๐

๓

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางศูนย์ช่วยเหลือประชาชน
ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์
นายกเทศมนตรีตำบลร่มเมือง ๐ ๗๔๖๐ ๕๒๐๒ ต่อ ๑๑ หรือ ๐๘๖-๒๘๗-๔๒๗๒
ปลัดเทศบาลตำบลร่มเมือง ๐ ๗๔๖๐ ๕๒๐๒ ต่อ ๑๓ หรือ ๐๘๗-๙๖๗-๑๗๔๗

๔

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง Web site : www.rommuang.go.th

๕

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง e-mail address :
office@rommuang.go.th



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน - ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมือง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อนายกเทศมนตรีตำบลเมือง เนื่องจาก

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
๔. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ทะเบียนรับเรื่องราวร้องเรียน /ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลร่มเมือง อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่	วันที่	เรื่องที่ร้องเรียน-ร้องทุกข์	หมายเหตุ
๑.					
๒.					
๓.					
๔.					
๕.					
๖.					
๗.					
๘.					
๙.					
๑๐.					

แบบควบคุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลร่มเมือง อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง

ลำดับที่	เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยปฏิบัติ)	ระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ (คำมั่นสัญญา)	ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (หน่วยปฏิบัติ)	หมายเหตุ (ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทร ของผู้ร้อง เพื่อแจ้งให้ทราบ)

คำอธิบาย

- เรื่องร้องเรียนควรมีรายละเอียดที่ไหน เมื่อไรต้องการให้แก้ไขอย่างไร
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบบรรเทาความเดือดร้อน
- ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องเป็นระดับหัวหน้าเจ้าหน้าที่ขึ้นไป

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)
ตำแหน่ง.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

