

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การร้องทุกข์/ร้องเรียน



เทศบาลตำบลตลาดขวาง  
ตำบลตลาดขวาง อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

# คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์

## วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์/ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดีที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เทศบาลตำบลลาดขวางจึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

## หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานเทศบาลตำบลลาดขวาง ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ กระทำทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ ชัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายแก่บุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน เทศบาลต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

## วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพและประกอบด้วย

- ๑.๑ วัน เดือน ปี
- ๑.๒ ชื่อ สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
- ๑.๓ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไรหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานเทศบาล ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนได้

๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล(ถ้ามี)

๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงที่เจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง WEB SITE :

<https://www.ladkhwang.go.th> ของเทศบาล

### เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่อาจรับพิจารณาได้

๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อ สกุลและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
๓. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

### ช่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานเทศบาล หมู่ที่ ๓ ตำบลลาดขวาง
๒. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางจดหมายที่สำนักงานเทศบาลตำบลลาดขวาง เลขที่ ๑๑๑ หมู่ที่ ๓ ตำบลลาดขวาง อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
๓. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชนในเบื้องต้นที่หมายเลขโทรศัพท์
  - \* นายกเทศมนตรีตำบลลาดขวาง ๐๙ ๒๕๔๘ ๘๘๔๐
  - \* ปลัดเทศบาล ๐๘ ๑๖๘๗ ๓๐๕๗
๔. ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่าน WEB SITE : <https://www.ladkhwang.go.th> ของเทศบาล

## วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

ใช้ถ้อยคำสุภาพ



ระบุวัน เดือน ปี



แจ้งชื่อ สกุล ที่อยู่  
ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน



ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่อง  
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการ  
ให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไรหรือชี้ช่องทาง  
แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของ  
เจ้าหน้าที่/หน่วยงานเทศบาล ได้ชัดเจน  
เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนได้



ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยาน  
บุคคล(ถ้ามี)

คำร้องทุกข์/ร้องเรียนสามารถส่งหนังสือ  
โดยตรงต่อเจ้าหน้าที่



หรือผ่าน WEB SITE :  
<https://www.ladkhwang.go.th>  
ของเทศบาล

## ช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานเทศบาล หมู่ที่ ๓  
ตำบลลาดขวาง อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางจดหมายที่สำนักงานเทศบาลตำบล  
ลาดขวาง เลขที่ ๑๑๑ หมู่ที่ ๓ ตำบลลาดขวาง  
อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชนในเบื้องต้นที่  
หมายเลขโทรศัพท์

\* นายกเทศมนตรีตำบลลาดขวาง ๐๙ ๒๕๔๘ ๘๘๔๐

\* ปลัดเทศบาล ๐๘ ๑๖๘๗ ๓๐๕๗

ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่าน WEB SITE :  
<https://www.ladkhwang.go.th> ของเทศบาล