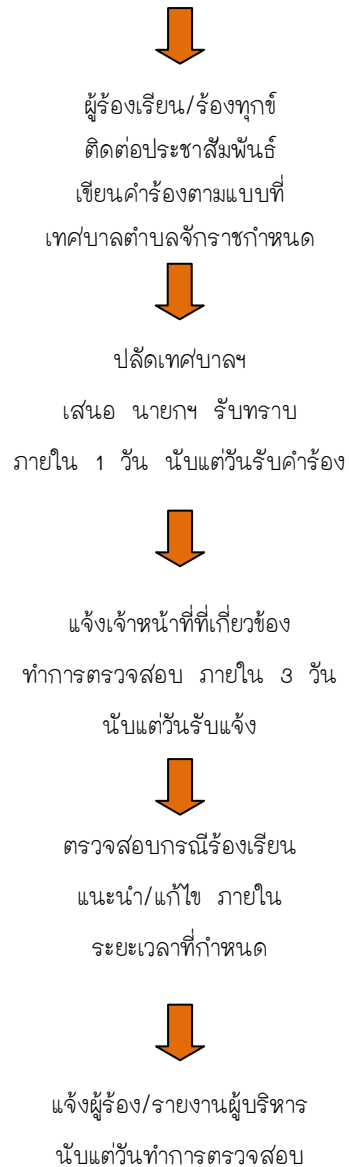


แผนภูมิแสดงขั้นตอนการรับเรื่อง



ขั้นตอนการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักปลัดเทศบาลตำบลจักราช
โทรศัพท์ 0-4439-9382
โทรสาร 0-4439-9382 ต่อ 12
www.jakkarat.go.th

แนวทางการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

- 1) ยื่นเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ที่เทศบาลตำบลจักราช
โทรศัพท์ 0-4439-9382
โทรสาร 0-4439-9382 ต่อ 12
- 2) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์ 0-4439-9382
- 3) ร้องเรียน/ร้องทุกข์สายตรงถึงผู้บริหาร สมาชิกสภาฯ / นายกเทศมนตรี / ปลัดเทศบาล
- 4) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางตู้รับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน
- 5) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลจักราช www.jakkarat.go.th

2. เงื่อนไขการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- 1) รายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องให้ได้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอบที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อจะได้ดำเนินการต่อไป
- 2) ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ และระบุสถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ
- 3) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล เช่น
 1. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กล่าวโทษบุคคลหรือข้าราชการ พนักงานเมืองมีพฤติกรรม ผิดไปในทางทุจริต การใช้อำนาจหน้าที่ เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น การบริหารงานไม่โปร่งใสไม่มีประสิทธิภาพ
 2. เรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลจักราช เช่น
 - เหตุร้ายตามกฎหมาย พรบ.สาธารณสุข
 - การดูแลรักษาที่สาธารณประโยชน์
 - งานการถ่ายโอนภารกิจด้านต่างๆ เช่น การคุ้มครองผู้บริโภค
 3. เรื่องที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดกิจกรรม และนโยบายการบริหารหรือเรื่องที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการรับบริการ

3. การให้ความช่วยเหลือและขั้นตอนการปฏิบัติ

- 1) ตรวจสอบคำร้องเรียนว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไรเป็นไปตามเงื่อนไขการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือไม่ โดยพิจารณาจากรายละเอียด เนื้อหา ความประสงค์ของผู้ร้อง ที่ได้รับความเดือดร้อน และขอความเป็นธรรมเป็นลำดับ
- 2) ลงทะเบียนรับเรื่อง โดยจำแนกว่ามาจากส่วนราชการ/หน่วยงาน หรือองค์กรใด และระบุชื่อผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง และเรื่องที่ร้องเรียน
- 3) จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหาร ผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ โดยระบุเงื่อนไขเวลา (7-15 วัน) และการให้ความคุ้มครองต่อผู้ร้องเรียน
- 4) ประสานหน่วยงาน หรือบุคคลผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการต่อไป
- 5) แจ้งผลการดำเนินการและรายงานผลแก่ประชาชนผู้ร้องเรียน