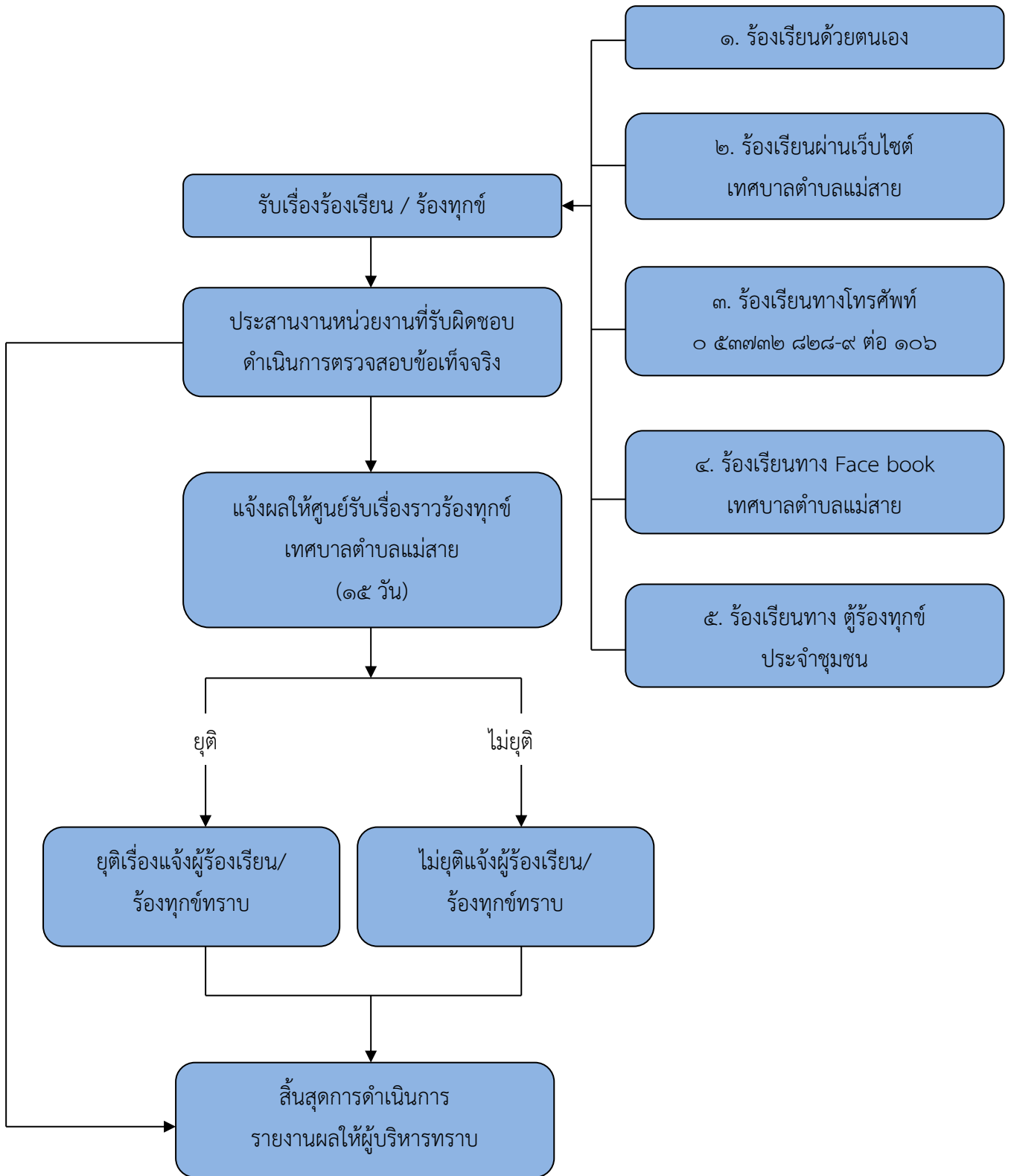


แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลแม่สาย
๖๘ หมู่ ๘ ต.แม่สาย อ.แม่สาย จ.เชียงราย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของ เทศบาลตำบลแม่สาย

วัตถุประสงค์

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อให้บริการประชาชนในการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ซึ่งเป็นความหวังใจของเทศบาล ที่ต้องการดูแลเอาใจใส่ทุกข์สุขของประชาชนอย่างใกล้ชิด และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเป็นรูปธรรม จึงได้วางเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ราชการ และต้องอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ได้แก่
 - กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
 - กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
 - ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
 - ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
 - กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
2. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
3. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องปรากฏชื่อ ที่อยู่ ที่เทศบาลสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องทุกข์ร้องเรียนได้

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
 - ข้อเท็จจริง หรือ พดติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้
 - ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจแจ้งทางโทรศัพท์ ส่งทางไปรษณีย์ ทาง Web site ของเทศบาล หรือตามช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เทศบาลจัดให้มีขึ้นก็ได้

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

1. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
2. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
3. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา 30 วันนับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่สาย งานนิติการ (ชั้น 1)
2. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่สำนักงานเทศบาลตำบลแม่สาย เลขที่ 68 หมู่ 8 ต.แม่สาย อ.แม่สาย ขร 57130
3. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน 0-5373-2828 - 9 , 0-5373-1288
4. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่านตู้ร้องทุกข์ ประจำชุมชน ของเทศบาล (งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง)
5. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side <http://maesai.go.th> (รับเรื่องราวร้องทุกข์)

การร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางอินเตอร์เน็ต

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน
กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น