**การร้องทุกข์/ร้องเรียน**

**วัตถุประสงค์** การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเตอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานฯ ได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตามมิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เทศบาลฯ จึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

**หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน**

1. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด ในเรื่องดังต่อไปนี้

* กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
* กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
* ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
* ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
* กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

2. เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ขอความอนุเคราะห์ต่างๆ เช่น ไฟฟ้า ถนนเป็นหล่มบ่อ การขอใช้น้ำอุปโภคบริโภค และเรื่องอื่นๆ

3. เรื่องให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายทั่วไปแก่ประชาชน4. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

5. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน เทศบาลฯ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง



**วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน**

 ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

* วัน เดือน ปี
* ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์
* ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานของเทศบาลได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้
* ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

**เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ที่อาจไม่รับพิจารณา**

1. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

2. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

**ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน**

1. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาลตำบลเขาพระ

2. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางจดหมาย โดยส่งมาที่สำนักงานเทศบาลตำบลเขาพระ อำเภอพิปูน

จังหวัดนครศรีธรรมราช   80270

3. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางศูนย์บริการข้อมูลสารสนเทศ (Call Center) ในเบื้องต้น ที่หมายเลข 0-7537-2211

4. ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่าน Website: [www.khaopracity.go.th](http://www.khaopracity.go.th)

**การร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางอินเตอร์เน็ต**

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ท่านสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเทศบาลตำบลเขาพระ

ประการที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

ประการที่ 2 การทุจริตมิชอบ

ประการที่ 3 ไม่ได้รับความเป็นธรรม

ประการที่ 4 ถูกกลั่นแกล้ง

ประการที่ 5 เรื่องอื่นๆ

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียนก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

**แผนภูมิแสดงขั้นตอนการรับเรื่อง**

**ร้องทุกข์/ร้องเรียน**

**ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน**

**ติดต่อเขียนคำร้องตามแบบ**

**ที่กำหนด**

**เสนอ นายกฯ รับทราบ**

**คำร้อง**

**แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทำการตรวจสอบ**

**ตรวจสอบกรณีร้องเรียน**

**แนะนำ/แก้ไขภายใน**

**ระยะเวลาที่กำหนด**

**แจ้งผู้ร้อง/รายงานผู้บริหาร**

***เอกสารประชาสัมพันธ์การร้องทุกข์ร้องเรียน***



 **จัดทำโดย**

 **เทศบาลตำบลเขาพระ**

 **โทร ๐๗๕-๓๗๒๒๑๑**