**บทที่ 1 บทนำ**

**1. หลักการและเหตุผล**

 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 มาตรา 50 วรรคสอง กำหนดให้การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ

 เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ เป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย เทศบาลตำบลบ้านเขว้า จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

**2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ**

 2.1 เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านเขว้าใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

 2.2 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ เทศบาลตำบลบ้านเขว้า มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 2.3 เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

 2.4 เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลบ้านเขว้าทราบกระบวนการ

 2.5 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

**3. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านเขว้า**

 ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบ้านเขว้า อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบ้านเขว้าและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยภูมิ จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

**4. ขอบเขต**…

**4. ขอบเขต**

 **4.1 กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป**

 (1) สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

 (2) ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

 (3) แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

 (4) ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ ของ
ผู้ขอรับบริการ

 (6) เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการกรณีข้
อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

 - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วัน

 - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านเขว้า
จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน 1-2 วัน

 - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับการบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลบ้านเขว้า โทรศัพท์ 04 44891097

 **4.2 กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง**

 (1) สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

 (2) ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

 (3) แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

 - กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

 - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านเขว้า จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วัน

- กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์…

 - กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลบ้านเขว้า โทรศัพท์ 0-44891097

**5. สถานที่ตั้ง**

 ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านเขว้า ถนนเปรมประชาชื่น ตำบลบ้านเขว้า อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

**6. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

 เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับ เรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

**บทที่ 2 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน**

**…………………….**

**คำจำกัดความ**

 **ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไปผู้รับบริการประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

 \* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

 \*\* เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

 - บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

 - ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

 - ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

 - ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

 **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/หมู่บ้านเขตเทศบาลตำบลบ้านเขว้า

 **การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านเขว้า ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/การร้องขอข้อมูล

 **ช่องทางการรับข้อร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/Face Book/ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

 **เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

 **ข้อร้องเรียน** หมายถึง แบ่งเป็นประเภท 2 ประเภทคือ เช่น

 - ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน

 - การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

 **คำร้องเรียน** หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

**การดำเนินการเรื่องร้องเรียน**…

 **การดำเนินการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

 **การจัดการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

**ช่องทางการร้องเรียน**

 1. ผ่านทางสำนักงานปลัด

 1) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า [www.bankhwao.go.th](http://www.bankhwao.go.th)

 2) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

 3) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

 4) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

 5) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

 6) โทรศัพท์ 0 4489 1097

 7) ข่าวจากสื่อสิ่งพิมพ์

 8) ร้องเรียน Line (สป.เพื่อความโปร่งใส)

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

ร้องเรียนด้วยตนเอง

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

www.bankhwao.go.th

โทร 0 4489 1097

ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ
ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

Line สป.เพื่อความโปร่งใส

แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
ทต.บ้านเขว้า ทราบ (๑๕ วัน )

ไม่ยุติ

ยุติ

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

ไม่ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

สิ้นสุดการดำเนินการรายงานผล ให้อำเภอบ้านเขว้าทราบ

**บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

 1. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

 2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

 3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลบ้านเขว้าทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ**

 ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ

โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบ****ช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อ****ประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านเขว้า  | ทุกครั้งที่มี ผู้ร้องเรียน | ภายใน ๑-2 วันทำการ  | -  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.bankhwao.go.th  | ทุกวัน | ภายใน ๑-2 วันท าการ  | -  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 0 4489 1097  | ทุกวัน | ภายใน ๑-2 วันท าการ  | -  |
| ร้องเรียน Line สป.เพื่อความโปร่งใส  | ทุกวัน | ภายใน ๑-2 วันท าการ  |  |

 **แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน๑)**

 ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านเขว้า

 วันที่.........เดือน.......................... พ.ศ. ........

เรื่อง ...............................................................................................................................................

เรียน นายกเทศบาลตำบลบ้านเขว้า

 ข้าพเจ้า............................................... อายุ..............ปี อยู่บ้านเลขที่.................... หมู่ที่...........

ตำบล.................................... อำเภอ…………......................... จังหวัด............................ โทรศัพท์........................

อาชีพ.................................................................ตำแหน่ง.....................................................................................

ถือบัตร........................................................................เลขที่................................................................................

ออกโดย............................................วันออกบัตร...........................................บัตรหมดอายุ.................................

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลบ้านเขว้า พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ

หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง………................................................................................................................................

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

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

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

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

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

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

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

 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง

ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

 ๑) ................................................................................................... จำนวน............ชุด

 ๒) .................................................................................................. จำนวน............ชุด

 ๓) ................................................................................................... จำนวน............ชุด

 ๔) ................................................................................................... จำนวน............ชุด

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

 ขอแสดงความนับถือ

 (ลงชื่อ) ................................................

 (............................................)

 **แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)**

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านเขว้า

 วันที่................เดือน.......................... พ.ศ. ...................

เรื่อง ...............................................................................................................................................

เรียน นายกเทศบาลตำบลบ้านเขว้า

 ข้าพเจ้า............................................... อายุ.........ปี อยู่บ้านเลขที่...................... หมู่ที่…......

ถนน................................ต าบล........................ อำเภอ........................... จังหวัด............................. โทรศัพท์

..................................อาชีพ............................................ต าแหน่ง..................................................................

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลบ้านเขว้าพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง……….........................................................................................................................................

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

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

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

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

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

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

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

โดยขออ้าง.....................................................................................................................................................

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

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

.....................................................................................................เป็นพยานหลักฐานประกอบ

 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

 **ลงชื่อ**…………………………………… **จนท.ผู้รับเรื่อง**

 **(**..........................................**.)**

 **วันที่**...............**เดือน**.........................**พ.ศ**...............

 **เวลา**......................................

 **แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน 1)**

ที่ ชย 52801 (เรื่องร้องเรียน) /.................. สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเขว้า

 ถนนเปรมประชาชื่อ ชย 36170

 วันที่........เดือน...................... พ.ศ. .........

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ………………………………………………………………..

 ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องรองเรียนเทศบาลตำบลบ้านเขว้า โดยทาง
( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์

( ) อื่นๆ .................................................................................................................................. ......................

ลงวันที่....................................... เกี่ยวกับเรื่อง...................................................................................................

……………………………………………………………………………………………นั้น

 เทศบาลตำบลบ้านเขว้า ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่..........................................ลงวันที่......................................................และเทศบาลตำบลบ้านเขว้า
ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

 ( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านเขว้า และได้มอบหมายให้……………………................................................................................เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

 ( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านเขว้า และได้จัดส่งเรื่อง
ให้........................................................................................ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

 ( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว
ตามกฎหมาย .......................................................................................... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

 จึงแจ้งมาเพื่อโปรดทราบ

 ขอแสดงความนับถือ

 (นางเกษา มีสิทธิ์)

 นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเขว้า

สำนักปลัดเทศบาล

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)

โทร. ๐ 4489 1097

 แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน 2)

ที่ ชย 52801 (เรื่องร้องเรียน) /.................. สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเขว้า

 ถนนเปรมประชาชื่อ ชย 36170

 วันที่........เดือน...................... พ.ศ. .........

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ………………………………………………………………..

อ้างถึง หนังสือ ที่ ชย 52801 (เรื่องร้องเรียน) /.............................. ลงวันที่..............................................

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ...........................................................................................................................................

 ๒. ..........................................................................................................................................

 ๓. ..........................................................................................................................................

 ตามที่เทศบาลตำบลบ้านเขว้า (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

 เทศบาลตำบลบ้านเขว้าได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดสรุปว่า........................................................................
…………………………………………......................................................................................................................................

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

..................................................................................................ดังมีรายละเอียดปรากฎตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

 จึงแจ้งมาเพื่อโปรดทราบ

 ขอแสดงความนับถือ

 (นางเกษา มีสิทธิ์)

 นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเขว้า

สำนักปลัดเทศบาล

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)

โทร. ๐ 4489 1097

**การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบ้านเขว้า**

 ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็ปไซด์

 1. เข้าเว็บไซต์ https:/http://www.bankhwao.go.th/

 2. เลือกเมนูร้องเรียน ร้องทุกข์ (ด้านขวามือใต้รูปปลัดเทศบาล )



 4. กรุณากรอกแบบฟอร์มเรื่องที่ต้องการร้องเรียน - ร้องทุกข์ ประกอบด้วย ชื่อ อีเมล์ เบอร์โทรติดต่อ รหัสภาพข้อความที่จะร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และกดส่งข้อความ



หมายเหตุ หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อความ