

นโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์แบบหลากหลายช่องทาง ทั้งแบบเป็นลายลักษณ์อักษรและทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ประชาชนทั่วไปสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุก ๆ เรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เทศบาลตำบลพยุห์ จึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการให้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานเทศบาลตำบลพยุห์ ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาล ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง โดยมีให้เปิดเผยข้อมูลที่เป็นรายละเอียดของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส และผู้เป็นพยานหรือกระทำการใดอันจะทำให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับบุคคลดังกล่าว

วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พหุติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานเทศบาลได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สอบสวน สอบสวนได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ช่องทางการส่งคำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งหนังสือตามช่องทาง ดังนี้

(๑) ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน <https://phayu.go.th>

(๒) ทางเฟสบุ๊คของหน่วยงาน “เทศบาลตำบลพยุห์”

(๓) ทางอีเมลของหน่วยงาน thetsapanphayu@gmail.com

(๔) ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๕๔๖-๐๓๗๗

(๕) ทางไปรษณีย์ เทศบาลตำบลพยุห์ ๙๙/๙ หมู่ที่ ๘ ตำบลพยุห์ อำเภอพยุห์
จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๒๓๐

(๖) ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลพยุห์

(๗) ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลพยุห์ อำเภอพยุห์ จังหวัดศรีสะเกษ

(๘) สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลพยุห์ ๐-๖๕๐๗-๑๐๑๐๘

(๙) สายตรงปลัดเทศบาลตำบลพยุห์ ๐-๘๙๖๒-๙๕๕๑๑

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็น บัตรสนเท่ห์หรือการชี้ช่องแฉแยะไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน การร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางอินเทอร์เน็ต

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่าน ไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูล ดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. นายชาญณรงค์ บุญนิตติ ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ (สังกัดสำนักปลัด)

๒. นางณัฐกานต์ ชัยชาญ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ (สังกัดสำนักปลัด)

ทั้งนี้ นโยบายนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป



(นายธนาวัฒน์ อภัยศิลา)

นายกเทศมนตรีตำบลพยุห์