



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

สำหรับเจ้าหน้าที่ในตำแหน่ง นิติกร หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



ของ

เทศบาลตำบลแม่ยม

อำเภอปง จังหวัดพะเยา

คำนำ

คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลแม่ยมฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลแม่ยม ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลตำบลแม่ยม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่ยม	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๙
ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๐
การรายงานผลดำเนินการ	๑๐
ภาคผนวก	
ขั้นตอนการยื่นคำร้องผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เว็บไซต์เทศบาลตำบลแม่ยม (www.maeyom.go.th)	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องราร้องทุกข์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่ยม

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลแม่ยมจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ยม ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา โทร. ๐ ๕๔๔๓ ๐๙๑๙ เว็บไซต์ www.maeyom.go.th

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่ยม มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ **ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม** และ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้เทศบาลตำบลแม่ยมแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ **ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร หรืออื่นใด**

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เทศบาลตำบลแม่ยมได้รับจากหน่วยงานอื่น หรือส่วนกลาง โดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่เทศบาลตำบลแม่ยมสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไปได้

“คำร้องทุกข์” ให้หมายความรวมถึง คำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็นธรรม หรือหนังสือกล่าวโทษ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแม่ยม

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

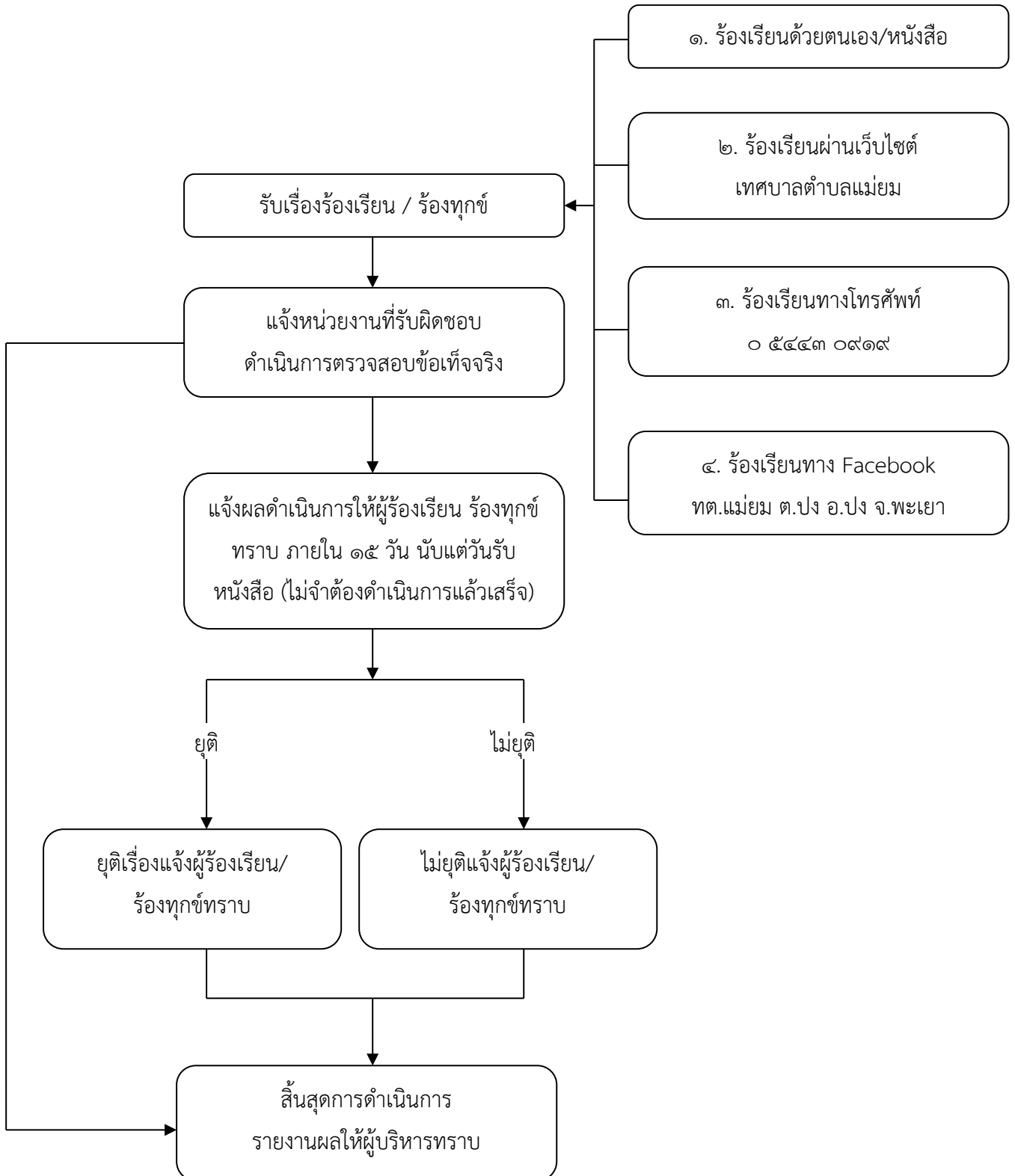
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๙.๑ การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๙.๑.๑ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลแม่ยม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	รวมถึงร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลแม่ยม	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	www.maeyom.go.th
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๕๔๔๓ ๐๙๑๙	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ทต.แม่ยม ต.ปง อ.ปง จ.พะเยา

๙.๑.๒ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจา/ โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์
- กรณีด้วยวาจา (มาด้วยตนเอง หากเป็นกรณีร้องเรียนเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย) ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ **มิให้รับ**เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง
- กรณีโทรศัพท์ ให้ จนท.บันทึกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ หากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่ยินยอมให้ข้อมูล **มิให้รับ**เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

- ดำเนินการตามข้อ ๙.๒ ต่อไป

๙.๑.๓ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์

เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบ

อำนาจด้วย

- ดำเนินการตามข้อ ๙.๒ ต่อไป

๙.๑.๓ กรณีเรื่องที่ส่วนราชการส่วนกลาง/หน่วยงาน/องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้เทศบาลตำบลแม่ยม ตรวจสอบ/ดำเนินการ (หนังสือหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรืออื่น ๆ) ให้ดำเนินการตามข้อ ๙.๒ ต่อไป

๙.๒ การลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เมื่อเทศบาลตำบลแม่ยมได้ดำเนินการตามข้อ ๙.๑ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การรับเรื่อง ๑ พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

๙.๒.๑ เรื่องที่รับดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง ๑ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนด โดยทันที แล้วเสนอเรื่อง/ขอความเห็นจาก ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นตามลำดับจนถึงปลัดเทศบาล เพื่อพิจารณาในเบื้องต้น (ก่อนนำเสนอนายกเทศมนตรีสั่งการ) ว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด ภายในเวลาไม่เกิน ๓ วัน หากเป็นเรื่องสำคัญ/เร่งด่วนให้เสนอนายกเทศมนตรีตำบลแม่ยมพิจารณาสั่งการโดยทันที

หมายเหตุ ผู้ได้รับมอบหมาย เจ้าหน้าที่ธุรการรับเรื่องและลงทะเบียน และส่งต่อให้นิติกรเพื่อเสนอเรื่องให้หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกอง ตามประเด็น/เรื่องของการร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อพิจารณาในเบื้องต้น ดังนี้

- งานบริหารทั่วไป งานการสาธารณสุข งานสังคมสงเคราะห์ การศาสนาและวัฒนธรรม **หัวหน้าสำนักปลัด**

- งานการโยธา โครงสร้างพื้นฐาน เคหะและชุมชน ผู้อำนวยการกองช่าง
- งานการเงิน การคลัง การพัสดุ รายได้ ผู้อำนวยการกองคลัง

ทั้งนี้ หากผู้ได้รับมอบหมายตามข้างต้นไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ ให้เสนอปลัดเทศบาลตำบลแม่ยม

๙.๒.๒ เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ (นายกเทศมนตรีอาจพิจารณาให้รับดำเนินการแล้วแต่กรณี)

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดเจนให้ตรวจสอบได้

หมายเหตุ “บัตรสนเท่ห์”

- ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ “ น. จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน”
- ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน (ซึ่งเทศบาลจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที)
- บัตรสนเท่ห์ที่อาจจะถือเป็นหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้อ ๙.๑.๒ ได้ โดยต้องครบองค์ประกอบข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้
 - ๑) จะต้องระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน โดยจะต้องชี้เบาะแส/ระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้อง ๆ ให้ชัดเจน (มีพยานหลักฐานใดบ้าง อาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ ก็ได้ ทั้งนี้เพื่อที่ ผวจ.หรือผู้ได้รับมอบหมายจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่ร้อง ๆ มีเหตุผลหรือพฤติกรรมเชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ว่าเป็นคำร้องโดยสุจริต)
 - ๒) จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน โดยจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลที่เป็นประจักษ์พยานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้อง ๆ และมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง (สามารถติดตามตรวจสอบได้จริง)

(๒) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับเรื่องได้ถ้าระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ถ้ารับเรื่อง ให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป)

(๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว ตลอดถึงได้มีการบังคับคดีแล้ว

(๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(๖) เรื่องที่องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว

(๗) เรื่องไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗) พ.ศ.๒๕๕๐ มาตรา ๖๑/๒ และ ๖๑/๓ ที่มีกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะ หรือเรื่องที่ได้ผ่านกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการแล้ว

(๘) เรื่องที่ได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานอื่น และหน่วยงานนั้นรับเรื่องไว้พิจารณาดำเนินการแล้ว

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง ฯ นำเรื่องพร้อมความเห็น/เหตุผลเสนอผู้ได้รับมอบหมาย ตามข้อ ๙.๒.๑ พิจารณา ก่อนดำเนินการนำเสนอเรื่องตามขั้นตอนเพื่อให้นายกเทศมนตรีตำบลแม่ยมพิจารณาส่งการต่อไป

๙.๒.๓ การพิจารณาเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหา

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๙.๒.๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีตำบลแม่ยม พิจารณาวินิจฉัยโดยบันทึกดังกล่าวให้แสดงเหตุผลหรือข้อกฎหมายประกอบความเห็นด้วยว่าเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด และเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลแม่ยมหรือหน่วยงานอื่น หรือมีกฎหมายเฉพาะกำหนดไว้ เพื่อเป็นแนวทางพิจารณามอบหมาย โดยมีหลักเกณฑ์/แนวทางพิจารณามอบหมาย ดังนี้

(๑) ให้พิจารณาว่าคำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือไม่หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตามสมควรและติดตามผลการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนต่อไปจนกว่าจะได้ข้อยุติ

(๒) กรณีพิจารณาเห็นว่า คำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลแม่ยม ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็ว ให้พิจารณามอบหมายหน่วยงานระดับสำนัก กอง ที่รับผิดชอบโดยตรง หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาก็ได้ ดังนี้

(ก) ในกรณีที่ปรากฏว่า การจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลแม่ยมไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้หรือทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ให้เทศบาลตำบลแม่ยมเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนให้กับประชาชน

กรณีที่การแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพของเทศบาลตำบลแม่ยมให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพ หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

(ข) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวข้องกับเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลหลายแห่งในเขตจังหวัด ให้ประสานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหานั้น

(๒) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น (ส่วนภูมิภาค ส่วนกลาง / องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น) ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยตรงพิจารณาดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น

(๓) เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ให้แจ้งผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นกำหนดต่อไป

๙.๒.๔ การแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ

ให้เทศบาลตำบลแม่ยมแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมผลการพิจารณาของนายกเทศมนตรีที่มอบหมายหน่วยงานหรือคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบ/แก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องทราบภายในไม่เกิน ๑๕ วันทำการนับแต่ได้มีการดำเนินการตามข้อ ๙.๒.๓ แล้ว โดยให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้น ๆ กำหนดไว้เช่นเดียวกัน (โดยอาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ก็ได้)

๑๐. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑๐.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๐.๒ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลแม่ยม

๑๐.๒.๑ ให้หน่วยงานระดับสำนัก/กองที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง หรือ คณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่ นายกเทศมนตรีตำบลแม่ยมมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไขปัญหา รวบรวมพยานหลักฐานทุกประเภท (พยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ) ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้น รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง (ถ้าจำเป็น) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน แล้วเสนอนายกเทศมนตรีตำบลแม่ยม หรือนำเข้าประชุมพิจารณา/ลงมติ (กรณีคณะกรรมการ/คณะทำงาน) เพื่อพิจารณาเสนอนายกเทศมนตรีวินิจฉัย / สั่งการพร้อมดำเนินการแก้ไขปัญหา และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลแม่ยมทราบ/พิจารณาต่อไป (กรณีการดำเนินงานไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลา

ที่กำหนด ให้ขอขยายเวลามาพร้อมเหตุผล และขยายเวลาได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละไม่เกิน ๑๕ วัน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นโดยต้องได้รับอนุญาตจากนายกเทศมนตรีเป็นรายกรณี)

๑๐.๒.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายเฉพาะหรือกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๑๐.๒.๓ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วน ตามประเด็นข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑๐.๒.๔ คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลพินิจ

๑๐.๒.๕ ให้หน่วยงานระดับสำนัก/กอง ที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่นายกเทศมนตรีตำบลแม่ยมมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา ซึ่งได้ดำเนินการตามข้อ ๑๐.๑.๑ - ๑๐.๑.๔ รายงานผลการดำเนินการให้นายกเทศมนตรีตำบลแม่ยมทราบ/พิจารณา ตามกำหนดระยะเวลาในข้อ ๑๑.

๑๐.๒.๖ การตรวจสอบกลั่นกรองการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา (*ดำเนินการควบคุมเฉพาะกรณีเรื่องสำคัญ/เรื่องสาธารณชนติดตาม*) นายกเทศมนตรีอาจมอบหมายให้มีการตรวจสอบในทางลับ (ดำเนินการควบคุมกับการดำเนินงานของหน่วยงานตรง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม/ถูกต้อง/ชัดเจน/สามารถตอบใจทฤษฎีสาธารณะ) โดยอาจมอบหมายหน่วยงาน/คณะทำงานเฉพาะกิจ หรือเจ้าหน้าที่ หรืออาจโดยการขอความร่วมมือจากอำเภอปง สำนักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอปง หรือหน่วยงาน/องค์กรอิสระอื่นใดที่เกี่ยวข้อง ช่วยตรวจสอบอีกทางหนึ่ง)

๑๐.๒.๗ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ที่ได้ดำเนินการ/ได้รับรายงานผลการดำเนินงานตามข้อ ๑๐.๑.๑ - ๑๐.๑.๔ และ ๓.๑.๖ ซึ่ง นายกเทศมนตรีตำบลแม่ยมได้รับทราบ/พิจารณาแล้ว) ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จหรือได้รับแจ้งผลดำเนินการ และประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ เว้นแต่เป็นเรื่องที่ไม่สมควรหรือไม่สามารถเปิดเผยได้

๑๐.๓ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น

ดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้น ๆ โดยให้แจ้งหน่วยงานแจ้งผลการดำเนินการให้เทศบาลตำบลแม่ยมทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

๑๑. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑๑.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลแม่ยม ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหาให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง หรือตามห้วงระยะเวลาที่ นายกเทศมนตรีตำบลแม่ยมได้วินิจฉัยสั่งการ (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละไม่เกิน ๑๕ วัน)

หมายเหตุ - กรณีผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบหรือไม่ได้ขอขยายเวลามาในกำหนด ให้ ปลัดเทศบาลตำบลแม่ยมดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยทำเป็นหนังสือ และกำหนดการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออกเป็นเป็นระยะๆ ดังนี้

- (๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน
- (๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๑
- (๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๒

- หากผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่รายงานผล ให้ปลัดเทศบาลตำบลแม่ยมรวบรวมข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่มีเสนอนายกเทศมนตรีตำบลแม่ยมพิจารณาเป็นลายลักษณ์อักษรต่อไป

๑๑.๒ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องนั้นไปให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยแจ้งหน่วยงาน พร้อมขอให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินงานหรือผลความคืบหน้าในการดำเนินงานให้เทศบาลตำบลแม่ยมทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

หมายเหตุ พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการ

๑๒.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้นายกเทศมนตรีตำบลแม่ยมทราบเมื่อเสร็จสิ้นการดำเนินการ

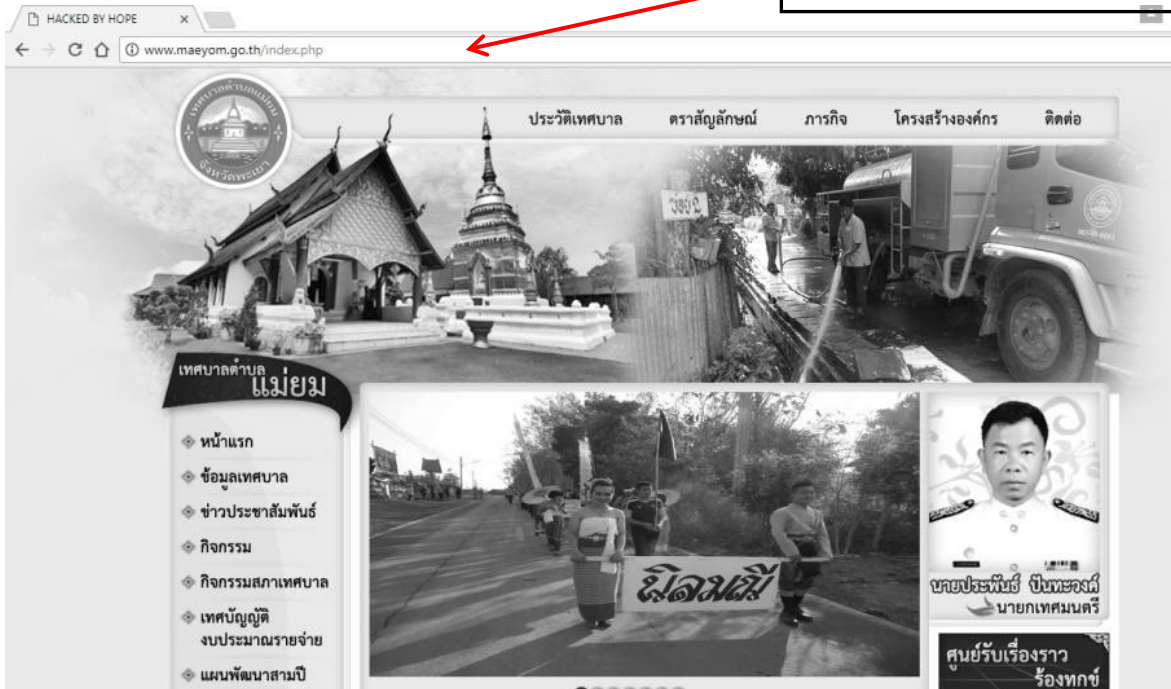
๑๒.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนาองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

ขั้นตอนการยื่นคำร้องผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เว็บไซต์เทศบาลตำบลแม่ยม www.maeyom.go.th

๑. เข้าเว็บไซต์ เทศบาลตำบลแม่ยม www.maeyom.go.th

๑. พิมพ์ www.maeyom.go.th

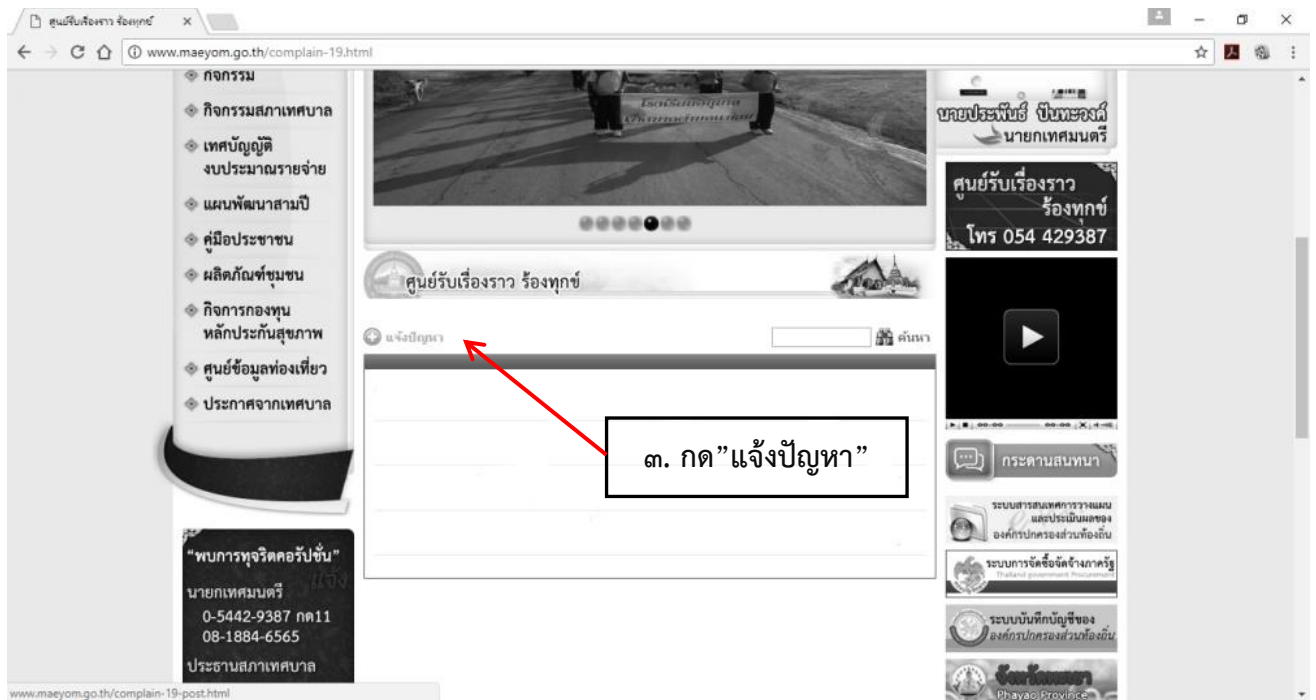


๒. คลิกหัวข้อ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์”

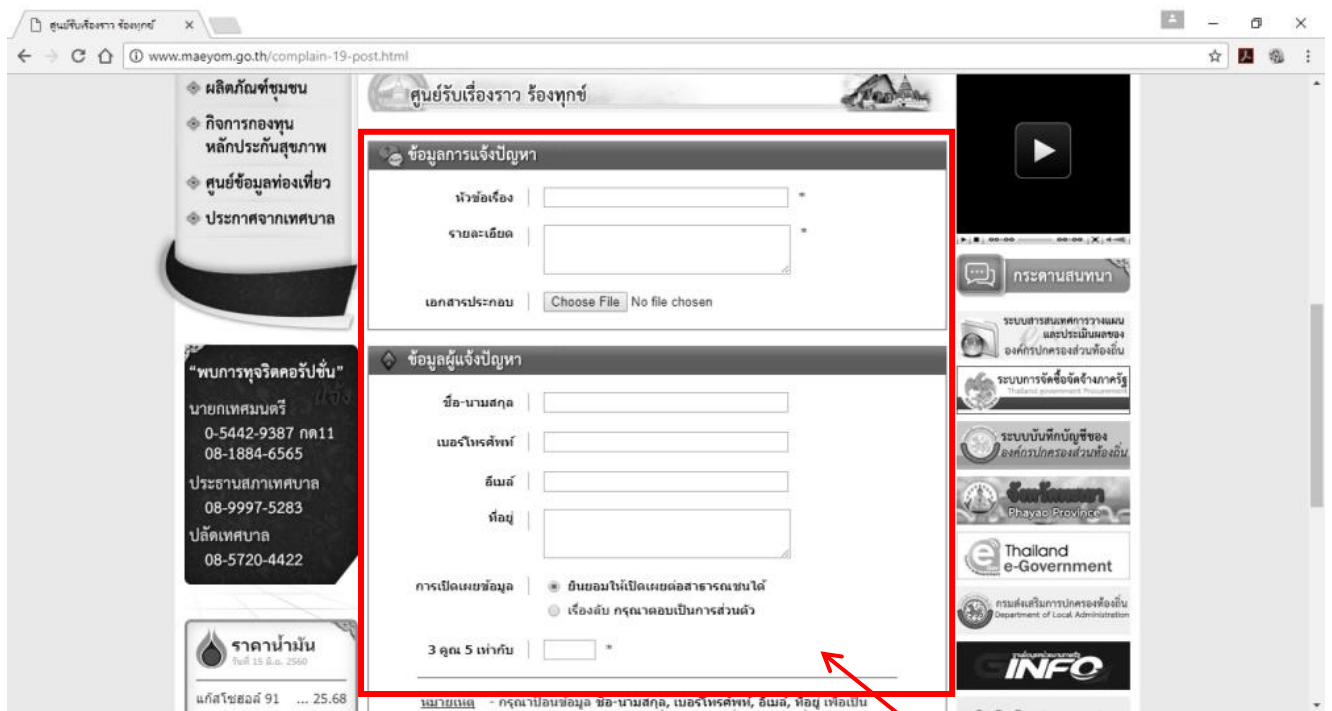


๒. กด “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์”

๓. เลือก “แจ้งปัญหา”



๔. กรอกข้อความตามคำแนะนำให้ครบถ้วน



๔. กรอกข้อความตามคำแนะนำให้ครบถ้วน

๕. กด “ตั้งกระทู้”

www.maeyom.go.th/complain-19-post.html

“พบการทุจริตคอร์ปชั่น”
นายกเทศมนตรี
0-5442-9387 กด11
08-1884-6565
ประธานสภาเทศบาล
08-9997-5283
ปลัดเทศบาล
08-5720-4422

ราคาน้ำมัน
วันที่ 15 มิ.ย. 2560

แก๊สโซฮอล์ 91	...	25.68
แก๊สโซฮอล์ 95	...	25.95
แก๊สโซฮอล์ E20	...	23.44
แก๊สโซฮอล์ E85	...	19.44
เบนซิน 95	...	33.06
ดีเซล	...	24.29
ดีเซล พรีเมียม	...	27.29
แก๊ส NGV	...	13.05

ราคาน้ำมันวันนี้

ราคาทอง
วันที่ 15 มิ.ย. 2560

ชื่อ-นามสกุล
เบอร์โทรศัพท์
อีเมล
ที่อยู่

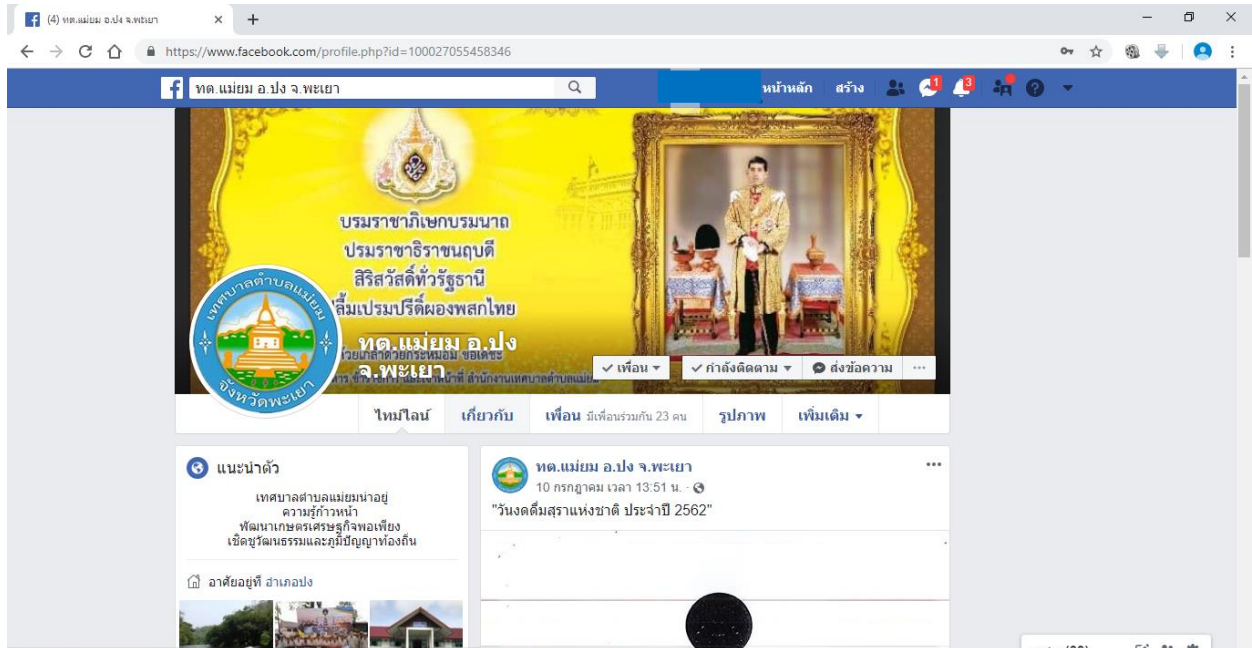
การเปิดเผยข้อมูล ยินยอมให้เปิดเผยต่อสาธารณชนได้
 เรื่องลับ อนุญาตเฉพาะบางส่วน

3 เดือน 5 เท่ากับ *

หมายเหตุ - กรุณาป้อนข้อมูล ชื่อ-นามสกุล, เบอร์โทรศัพท์, อีเมล, ที่อยู่ เพื่อเป็นประโยชน์ในการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบการร้องเรียนของท่านให้ทราบ
- ถ้าหากท่านไม่กรอกข้อมูลดังกล่าวไว้ครบถ้วน จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
ระบบบันทึกบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
Phayao Province
Thailand e-Government
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
Department of Local Administration
INFO
สสส สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
สายด่วน 1111
สำนักงาน ป.ป.ท.
สำนักงานราชการ
หนังสือราชการ สอ.

๔. กด “ตั้งกระทู้”



แบบคำร้องทั่วไป

เขียนที่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่ยม

ด้วยข้าพเจ้าอายุ.....ปี สัญชาติ
เชื้อชาติ ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด..... เบอร์โทร

มีความประสงค์.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตั้งแต่วันที่ เดือน พ.ศ. เป็นต้นไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

(ตัวอย่างการกรอกเอกสาร)

แบบคำร้องทั่วไป

เขียนที่ เทศบาลตำบลแม่ยม

วันที่ ๑ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๙

เรื่อง ขอให้ซ่อมแซมถนนชำรุด.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่ยม

ด้วยข้าพเจ้า นายดี แม่ยมอายุ ๕๐ ปี สัญชาติ ไทย.....

เชื้อชาติ.....ไทย..... ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่.....๙๙..... หมู่ที่.....๑๙..... ตำบล.....ปง..... อำเภอ.....ปง.....
จังหวัด.....พะเยา..... เบอร์โทร.....๐๙๙๑๒๓๔๕๖๗.....

มีความประสงค์ ให้เทศบาลตำบลแม่ยม ดำเนินการซ่อมแซมถนนดินลูกรัง หมู่ที่ ๑๙.....
สายบ้านนายปี ลำน้อยม ถึงบ้านนายเอ มหานิยม เนื่องจากชำรุด เป็นหลุมบ่อ ไม่สามารถสัญจรได้.....
ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก ตามหลักฐานเอกสารภาพถ่าย จำนวน ๑๐ ภาพ ที่แนบมาด้วย.....
ตั้งแต่วันที่.....๑.....เดือน.....มกราคม.....พ.ศ.....๒๕๕๙..... เป็นต้นไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ดี แม่ยม..... ผู้ยื่นคำร้อง

(นายดี แม่ยม)

แบบขอน้ำอุปโภค - บริโภค

ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน

ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์น้ำ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่ยม

ด้วยบ้าน หมู่ที่ ตำบลปง อำเภอปง

จังหวัดพะเยา มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ทางเทศบาลตำบลแม่ยม จัดหาน้ำในการอุปโภคบริโภค

น้ำประปาเพื่อใช้ในการอุปโภค จำนวน เทียว เนื่องจาก ระบบประปาหมู่บ้าน
ชำรุด น้ำประปามีไม่เพียงพอต่อความต้องการของราษฎร น้ำประปาหมู่บ้านไม่สามารถนำมาบริโภคได้
เพื่อแจกจ่ายให้กับบ้านเรือนราษฎรในวันที่ เดือน พ.ศ. ดังนี้

๑. ชื่อ บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา
๒. ชื่อ บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา
๓. ชื่อ บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา
๔. ชื่อ บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา
๕. ชื่อ บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา
๖. ชื่อ บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา
๗. ชื่อ บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา
๘. ชื่อ บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา
๙. ชื่อ บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา
๑๐. ชื่อ บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา

น้ำเพื่อใช้ในการทำความสะอาดสิ่งสาธารณประโยชน์ภายในหมู่บ้าน ระบุ.....
จำนวน เทียว เนื่องจาก ระบบประปาหมู่บ้านชำรุด น้ำไม่เพียงพอต่อความต้องการ
ในวันที่ เดือน พ.ศ.

ดังนั้น เพื่อการแก้ไขและบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ราษฎร จึงขอความอนุเคราะห์เทศบาล
ตำบลแม่ยมให้ความช่วยเหลือราษฎรที่ขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภคต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ตำแหน่ง

(ตัวอย่างการกรอกเอกสาร)

ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน บ้านดอนมูล หมู่ที่ ๑๖
ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา

วันที่ ๑ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์น้ำ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่ยม

ด้วยบ้านดอนมูล..... หมู่ที่ ๑๖ ตำบลปง อำเภอปง

จังหวัดพะเยา มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ทางเทศบาลตำบลแม่ยม จัดหาน้ำในการอุปโภคบริโภค

น้ำประปาเพื่อใช้ในการอุปโภค จำนวน.....๕.....เที่ยว เนื่องจาก ระบบประปาหมู่บ้าน
ชำรุด น้ำประปามีไม่เพียงพอต่อความต้องการของราษฎร น้ำประปาหมู่บ้านไม่สามารถนำมาบริโภคได้
เพื่อแจกจ่ายให้กับบ้านเรือนราษฎร ในวันที่.....๕..... เดือน.....มกราคม..... พ.ศ.....๒๕๕๙..... ดังนี้

๑. ชื่อ นายเอ ดอนมูล.....บ้านเลขที่.....๑..... หมู่ที่.....๑๖..... ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา
๒. ชื่อ นายบี ดอนมูล.....บ้านเลขที่.....๒..... หมู่ที่.....๑๖..... ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา
๓. ชื่อ นายซี ดอนมูล.....บ้านเลขที่.....๓..... หมู่ที่.....๑๖..... ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา
๔. ชื่อ นายดี ดอนมูล.....บ้านเลขที่.....๔..... หมู่ที่.....๑๖..... ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา
๕. ชื่อ นายอี ดอนมูล.....บ้านเลขที่.....๕..... หมู่ที่.....๑๖..... ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา
๖. ชื่อบ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา
๗. ชื่อบ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา
๘. ชื่อบ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา
๙. ชื่อบ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา
๑๐. ชื่อบ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา

น้ำเพื่อใช้ในการทำความสะอาดสิ่งสาธารณประโยชน์ภายในหมู่บ้าน ระบุ.....
จำนวน เที่ยว เนื่องจาก ระบบประปาหมู่บ้านชำรุด น้ำไม่เพียงพอต่อความต้องการ
ในวันที่ เดือน พ.ศ.

ดังนั้น เพื่อการแก้ไขและบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ราษฎร จึงขอความอนุเคราะห์เทศบาล
ตำบลแม่ยมให้ความช่วยเหลือราษฎรที่ขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภคต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

สมบัติ หลักเมือง

(นายสมบัติ หลักเมือง)

ตำแหน่ง...ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่.....๑๖.....

แบบแจ้งไฟฟ้าสาธารณะชำรุด

ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน

ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งไฟฟ้าสาธารณะชำรุด

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่ยม

ข้าพเจ้า ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ตำบลปง
อำเภอปง ได้รับแจ้งจาก นาย/นาง/นางสาว..... บ้านเลขที่
หมู่ที่ ว่าไฟฟ้าสาธารณะชำรุดจำนวน จุด ดังนี้

จุดที่ ๑ ถนนซอยที่ หน้าบ้านเลขที่ ของนาย/นาง/นางสาว

จุดที่ ๒ ถนนซอยที่ หน้าบ้านเลขที่ ของนาย/นาง/นางสาว

จุดที่ ๓ ถนนซอยที่ หน้าบ้านเลขที่ ของนาย/นาง/นางสาว

จุดที่ ๔ ถนนซอยที่ หน้าบ้านเลขที่ ของนาย/นาง/นางสาว

จุดที่ ๕ ถนนซอยที่ หน้าบ้านเลขที่ ของนาย/นาง/นางสาว

ข้าพเจ้าพร้อมด้วยกรรมการหมู่บ้าน ตรวจสอบแล้วพบว่าไฟฟ้าสาธารณะดังกล่าวชำรุดจริง
จึงขอแจ้งให้เทศบาลตำบลแม่ยมดำเนินการตรวจสอบและซ่อมแซมให้ใช้การได้ดังเดิมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่

(ตัวอย่างการกรอกเอกสาร)

ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน..บ้านดอนมูล..หมู่ที่...๑๖

ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา

วันที่...๑... เดือน...มกราคม...พ.ศ....๒๕๕๙....

เรื่อง แจ้งไฟฟ้าสาธารณะชำรุด

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่ยม

ข้าพเจ้า นายสมบัติ หลักเมือง ผู้ใหญ่บ้าน บ้านดอนมูล หมู่ที่ ๑๖ ตำบลปง
อำเภอปง ได้รับแจ้งจาก นาย/นาง/นางสาว เอ. ดอนมูล บ้านเลขที่ ๑
หมู่ที่ ๑๖ ว่าไฟฟ้าสาธารณะชำรุดจำนวน ๑ จุด ดังนี้

- จุดที่ ๑ ถนนซอยที่ ๑ หน้าบ้านเลขที่ ๑ ของนาย/นาง/นางสาว เอ. ดอนมูล
จุดที่ ๒ ถนนซอยที่ หน้าบ้านเลขที่ ของนาย/นาง/นางสาว
จุดที่ ๓ ถนนซอยที่ หน้าบ้านเลขที่ ของนาย/นาง/นางสาว
จุดที่ ๔ ถนนซอยที่ หน้าบ้านเลขที่ ของนาย/นาง/นางสาว
จุดที่ ๕ ถนนซอยที่ หน้าบ้านเลขที่ ของนาย/นาง/นางสาว

ข้าพเจ้าพร้อมด้วยกรรมการหมู่บ้าน ตรวจสอบแล้วพบว่าไฟฟ้าสาธารณะดังกล่าวชำรุดจริง
จึงขอแจ้งให้เทศบาลตำบลแม่ยมดำเนินการตรวจสอบและซ่อมแซมให้ใช้การได้ดังเดิมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

สมบัติ หลักเมือง

(นายสมบัติ หลักเมือง)

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๑๖

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่ พย ๕๔๙๐..... /.....

เทศบาลตำบลแม่ยม
ตำบลปง อำเภอปง
จังหวัดพะเยา ๕๖๑๔๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านเทศบาลตำบลแม่ยม โดยทางหนังสือร้องเรียน
ทางไปรษณีย์/ด้วยตนเอง/ทางโทรศัพท์ /เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลแม่ยม /ทางอื่น ๆ
เมื่อวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง..... นั้น

เทศบาลตำบลแม่ยมได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามเลขรับที่
ลงวันที่..... และพิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลแม่ยม และได้มอบหมายให้ สำนัก/กอง/
คณะกรรมการ/คณะทำงาน.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลแม่ยม และพิจารณาจัดส่งเรื่องให้
หน่วยงาน.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
แล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ วิธีการที่
กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลแม่ยม

หน่วยงาน.....

โทร.

โทรสาร

หมายเหตุ : สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตามความเหมาะสม

แบบแจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่ พย ๕๔๙๐..... /.....

เทศบาลตำบลแม่ยม
ตำบลปง อำเภอปง
จังหวัดพะเยา ๕๖๑๔๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง ๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน ลงวันที่

๒. หนังสือเทศบาลตำบลแม่ยม ที่

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

ตามที่เทศบาลตำบลแม่ยม ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านเกี่ยวกับ

..... ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

เทศบาลตำบลแม่ยม ดำเนินการเกี่ยวเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ผลการดำเนินการดังนี้

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

ดังมีรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อม
พยานหลักฐานประกอบ ไปให้เทศบาลตำบลแม่ยมทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลแม่ยม

หน่วยงาน.....

โทร.

โทรสาร

หมายเหตุ : สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตามความเหมาะสม



ที่ พย ๕๔๙๐..... /.....

เทศบาลตำบลแม่ยม
ตำบลปง อำเภอปง
จังหวัดพะเยา ๕๖๑๔๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ขอให้พิจารณาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

ด้วยเทศบาลตำบลแม่ยม ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจาก

ที่อยู่ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

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

เทศบาลตำบลแม่ยมพิจารณาแล้ว เห็นว่าประเด็นตามเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว เกี่ยวข้อง และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ดังนั้น เพื่อให้ปรากฏข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม และสามารถ แก้ไขปัญหาได้ จึงขอให้ท่านได้พิจารณาตรวจสอบและดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ หากดำเนินการแล้วเสร็จผลเป็นประการใด ขอให้แจ้งเทศบาลตำบลแม่ยมทราบด้วย เพื่อจักได้แจ้งผู้เกี่ยวข้อง ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลแม่ยม

หน่วยงาน.....

โทร.

โทรสาร

หมายเหตุ : สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตามความเหมาะสม