



คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน  
เทศบาลตำบลเปือยน้อย  
อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น

**วัตถุประสงค์**

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆ เรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เทศบาลตำบลเปือยน้อยจึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

**หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน**

1. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเปือยน้อย ในเรื่องดังต่อไปนี้
  - 1.1 กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
  - 1.2 กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
  - 1.3 ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
  - 1.4 ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
  - 1.5 กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
2. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
3. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน เทศบาลตำบลเปือยน้อย ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

/// วิธีการยื่นคำร้องทุกข์...

### วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี
  - (1) วัน เดือน ปี
  - (2) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
  - (3) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานเทศบาลตำบลเปือยน้อย ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้
  - (4) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าพนักงานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล หรือช่องทาง Web site : <http://www.puainoi.go.th>

### เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

1. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
2. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
3. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

### ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ เทศบาลตำบลเปือยน้อย
2. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ เทศบาลตำบลเปือยน้อย เลขที่ 150 หมู่ 1 ถนนราษฎร์ประชาสันต์ ตำบลเปือยน้อย อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น 40340
3. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางหมายเลขโทรศัพท์
  - \* นายกเทศมนตรี 043-494-119 หรือ 092-559-2514
  - \* ปลัดเทศบาล 043-494-119 หรือ 083-332-7255
4. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side : <http://www.puainoi.go.th>

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

