

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	เทศบาลตำบลดอนทราย

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐๗๔-๘๔๒๑๕๐-๑	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. เดินทาง มายื่นเรื่องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลดอนทราย เลขที่ ๒๓๗ หมู่ที่ ๗ ตำบลดอนทราย อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ๙๓๑๑๐	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. ช่องทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลดอนทราย https://www.tambondonsai.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย ๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐๗๔-๘๔๒๑๕๐-๑ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมงทั้งนี้ ระยะเวลาดังกล่าวหมายถึงการรับเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น และดำเนินการประสานงานหรือส่งต่อเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วย ตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลดอนทราย ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการนับแต่วันที่เทศบาลได้รับคำร้องและเอกสารหลักฐานครบถ้วน ทั้งนี้ กรณีที่เรื่องมีความซับซ้อน จำเป็นต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ สอบข้อเท็จจริงจากผู้เกี่ยวข้อง หรือประสานหน่วยงานอื่น เทศบาลจะแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบตามความเหมาะสม ๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลดอนทราย ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการนับแต่วันที่เทศบาลได้รับข้อมูลและรายละเอียดของเรื่องครบถ้วน ทั้งนี้ กรณีจำเป็นต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือประสานหน่วยงานอื่น เทศบาลจะแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบตามความเหมาะสม	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลดอนทราย

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. คำร้องทุกข์

๒. ใบมอบฉันทะ (ใช้กรณีที่ผู้ร้องทุกข์มอบให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน)

๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี)

ทั้งนี้ เอกสารหรือหลักฐานที่ใช้ประกอบคำร้องอาจแตกต่างกันตามลักษณะของเรื่องร้องทุกข์แต่ละกรณี

ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้องศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลดอนทราย จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลดอนทราย หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือเป็นกรณีที่ประชาชนมีความจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือ เยียวยา หรือปลดปล่อยความเดือดร้อน

นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส การติชม และการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการหรือการให้บริการของเทศบาล โดยประชาชนสามารถยื่นเรื่องต่อนายกเทศมนตรีตำบลดอนทรายผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลดอนทราย

กรณีเรื่องร้องทุกข์อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของเทศบาล เทศบาลจะดำเนินการประสานหรือส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และแจ้งให้ผู้ร้องทราบตามความเหมาะสม

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริงไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อโดยเทศบาลตำบลดอนทรายจะรับคำร้องทุกข์และพิจารณาดำเนินการหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลดอนทรายผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางโทรศัพท์ ๐๗๔-๘๔๒๑๕๐-๑ ต่อ ๒๐
- เดินทาง มายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลดอนทราย เลขที่ ๒๓๗ หมู่ที่ ๗ ตำบลดอนทราย อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ๙๓๑๑๐

- ช่องทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลดอนทราย <https://www.tambondonsai.go.th>

ซึ่งเทศบาลตำบลดอนทรายจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กรพร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบตามเอกสารภาคผนวก