**ช่องทางการร้องเรียน**

2.1 ผ่านทางสานักงานปลัด

 1) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.tharai.go.th

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

 3) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

 4) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

 5) ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลท่าไร่ (องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่)

 6) โทรศัพท์ 075-466263

 7) ข่าวจากสื่อสิ่งพิมพ์

 8) ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)

 9) ร้องเรียนทาง Face book

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1.ร้องเรียนด้วยตนเอง

2.ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.ท่าไร่

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

3.ร้องเรียนทางโทรศัพท์

4.ร้องเรียนทาง Face book

5.ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)

แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

อบต.ท่าไร่ ทราบ (๑๕วัน )

ยุติ

ไม่ยุติ

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน

ร้องทุกข์ทราบ

ไม่ยุติแจ้งเรื่องผู้

ร้องเรียน ร้องทุกข์

ทราบ

สิ้นสุดการดาเนินการรายงานผล

ให้อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช /

ผู้บริหารท้องถิ่นทราบ



** ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1 จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดาเนินการ

3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ ทราบ เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

**การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

**ช่องทาง**

ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่

ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหาร

ส่วนตำบลท่าไร่

ร้องเรียนทางโทรศัพท์

075-466263

ร้องเรียนทาง Face book

ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)

**ความถี่ในการ**

**ตรวจสอบ**

**ช่องทาง**

ทุกครั้งที่มี

ผู้ร้องเรียน

ทุกวัน

ทุกวัน

ทุกวัน

ทุกวัน

**ระยะเวลาดาเนินการ**

**รับข้อร้องเรียนเพื่อ**

**ประสานหาทางแก้ไข**

ภายใน 3-5 วันทำการ

ภายใน 3 - 5 วันทำการ

ภายใน 3 - 5 วันทำการ

ภายใน 3 - 5 วันทำการ

ภายใน 3 - 5 วันทำการ

**หมายเหตุ**

-

-

-

**แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)**

(แบบคำร้องเรียน 1)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่

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

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

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่

 ข้าพเจ้า............................................... อายุ..............ปี อยู่บ้านเลขที่.................... หมูที่......................................

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

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

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

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

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ พิจารณาดาเนินการช่วยเหลือ

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

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

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

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

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

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

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

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

 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคาร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง

ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

 โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

 1) ............................................................................................................................. จำนวน............ชุด

 2) ............................................................................................................................. จำนวน............ชุด

 3) .............................................................................................................................. จำนวน............ชุด

 4) .............................................................................................................................. จำนวน............ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

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

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

 ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

**แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)**

(แบบคำร้องเรียน.2)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่

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

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

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่

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

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

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

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้

ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

ลงชื่อ…………………………………… จนท.ผู้รับเรื่อง

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

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

 เวลา..........................................................

-11-

**แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

ที่ นศ 77001(เรื่องร้องเรียน) /...............

(ตอบข้อร้องเรียน 1)

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่

หมู่ที่ 2 ตำบลท่าไร่ อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช

จังหวัดนครศรีธรรมราช 80000

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

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ………………………………………………………………..

โดยทาง (

 ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องรองเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่

) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์

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

ลงวันที่....................................... เกี่ยวกับเรื่อง...................................................................................................……………

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

 องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว

ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่..........................................ลงวันที่......................................................และองค์การ

บริหารส่วนตำบลท่าไร่ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

 ( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ และได้มอบหมาย

ให้……………………................................................................................เป็นหน่วยตรวจสอบและดาเนินการ

 ( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ และได้จัดส่งเรื่อง

ให้........................................................................................ซึงเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดาเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

 ( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย .......................................................................................... จึงขอให้ท่านดาเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สานักงานปลัด อบต.

งานกฎหมายและคดี

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. 075-466263

-12-

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ นศ 77001(เรื่องร้องเรียน) /...............

(ตอบข้อร้องเรียน 2)

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่

หมู่ที่ 2 ตำบลท่าไร่ อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช

จังหวัดนครศรีธรรมราช 80000

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

เรื่อง แจ้งผลการดาเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ………………………………………………………………..

อ้างถึง หนังสือ อบต.ท่าไร่ ที่ นศ 77001/............................. ลงวันที่..............................................

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

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

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

 ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

 องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ได้รับแจ้งผลการดาเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า……………………………………………………………………………………………………………………………………………...

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

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

..................................................................................................ดังมีรายละเอียดปรากฎตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

 ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สานักงานปลัด อบต.

งานกฎหมายและคดี

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. 075-466263

-14-

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็ปไซด์

 1.เข้าเว็บไซต์ https:/www.tharai.go.th

 2.เลือกเมนูหลัก

 3.เมนูมุมซ้ายมือ เลือกเมนูร้องทุกข์

 4.พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์

 5. ช่องร้องทุกข์โดย : ให้กรอกชื่อผู้รู้ทุกข์ ร้องเรียน

 6.ช่องกรอกรหัสประจาตัวประชาชน 13 (หลัก)

 7. กรอกช่องโทรศัพท์

 8. กรอกอีเมลล์

 กดปุ่มส่งคาร้องทุกข์

หมายเหตุหากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

