



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลท่าพระ

สำนักปลัดเทศบาล
ฝ่ายอำนวยการ
งานนิติการ
เทศบาลตำบลท่าพระ

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลท่าพระ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องราร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าพระ ในเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ในด้านต่าง ๆ ตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นและมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์อยู่เสมอ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ มีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนได้ช้อยู่ดีด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลท่าพระ

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|---|------|
| ๑. หลักการและเหตุผล | ๑ |
| ๒. วัตถุประสงค์ | ๑ |
| ๓. สถานที่ตั้ง | ๑ |
| ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๑ |
| ๕. คำจำกัดความ | ๑ |
| ๖. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราร้องเรียน ร้องทุกข์ | ๒ |
| ๗. แนวทางการดำเนินงาน | ๓ |
| ๘. วิธีการ ขั้นตอน และการพิจารณาต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ | ๓ |
| ๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ | ๖ |
| ๑๐. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ | ๗ |
| ๑๑. ช่องทางในการร้องเรียนร้องทุกข์ | ๗ |

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลท่าพระ มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลท่าพระใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือ เป็นมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าพระ ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าพระ หมู่ที่ ๑๘ ตำบลท่าพระ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โทรศัพท์ ๐-๔๓๒๖-๒๒๕๐ รหัสไปรษณีย์ ๔๐๒๖๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลท่าพระ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายความว่า การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน และมีความหมายครอบคลุมถึง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่าถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อกับเทศบาลตำบลท่าพระ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย และการร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายความว่าถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางเว็บไซต์ Face Book และ Line

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่าถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่าถึง ข้อร้องเรียนที่แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

“เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

๖. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้นำแนวทางการดำเนินการของ กระทรวงมหาดไทย และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาใช้ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

๖.๑ ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ข้าราชการ

๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

๒) ความเดือดร้อนหรือเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ละเลยต่อหน้าที่ตามกฎหมายให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดแย้งหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับกรนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๖.๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มีกรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอให้หน่วยงานราชการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร

รวมถึงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ส่วนราชการอื่นขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๗. แนวทางการดำเนินงาน

การบริหารงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าพระ บริหารงานตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการ และหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องดำเนินการตามระยะเวลา ตามกฎหมาย ระเบียบ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของข้อร้องเรียน โดยวางแนวทางการดำเนินงานไว้ดังนี้

๗.๑ ส่วนรับเรื่องทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ลงทะเบียนรับเรื่องแล้วสำเนาให้ส่วนงานนิติการ พร้อมส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรายงานตามลำดับถึงผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการในการดำเนินการ

๗.๒ ส่วนงานนิติการ ทำหน้าที่ร่วมตรวจสอบ ติดตามการดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือให้ความช่วยเหลือหน่วยงานภายในผู้รับผิดชอบ ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ รวบรวมเอกสารการดำเนินงานของแต่ละเรื่องไว้เป็นหลักฐาน และประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

๗.๓ ส่วนปฏิบัติงานโดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ ออกดำเนินการตรวจสอบให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาร้องเรียน รายงานผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องทราบเกี่ยวกับผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน

๗.๔ ส่วนปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วในพื้นที่ ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติเพื่อการแก้ไขปัญหา

๘. วิธีการ ขั้นตอน และการพิจารณาต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๘.๑ วิธีการและขั้นตอนดำเนินการ

๑) การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยวาจา

เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลตามคำร้องและให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องนั้นไว้พิจารณา แจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะจะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๒) กรณีร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร และใช้ถ้อยคำสุภาพ

- มีลายมือชื่อผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียน ร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบ

อำนาจด้วย

๒) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำเนาเรื่องให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าพระ และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเสนอตามลำดับชั้นถึงนายกเทศมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการ

๓) นายกเทศมนตรีพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับว่าเป็นเรื่องในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลฯ หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดตามขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้พิจารณามอบหมายหน่วยงานภายในที่รับผิดชอบ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นให้จัดส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

๔) แจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้น ทั้งที่ดำเนินการแล้วเสร็จ หรือยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ และดำเนินการต่อไปให้แล้วเสร็จและแจ้งผู้ร้องทราบ

๘.๒ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑) นายกเทศมนตรีอาจใช้ดุลพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดเทศบาลเป็นผู้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

๒) นายกเทศมนตรีอาจส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่นายกเทศมนตรีแต่งตั้ง พิจารณาตาม ๑) ก็ได้ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือเกิดประโยชน์

๓) แนวทางที่หน่วยงานจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ได้แก่

(๑) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนผู้ร้องไม่ได้และไม่ปรากฏพยานหลักฐานที่ชัดเจน

(๒) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน ร้องทุกข์

(๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมที่ชัดเจน

(๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(๕) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

(๖) เรื่องที่มีการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทแล้ว

๔) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน

(๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงตรวจสอบสถานที่จริง ให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์นั้นอย่างชัดเจน ในการพิจารณาดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหา

(๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้โต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

(๔) แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ หรือแจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์นั้น

๘.๓ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

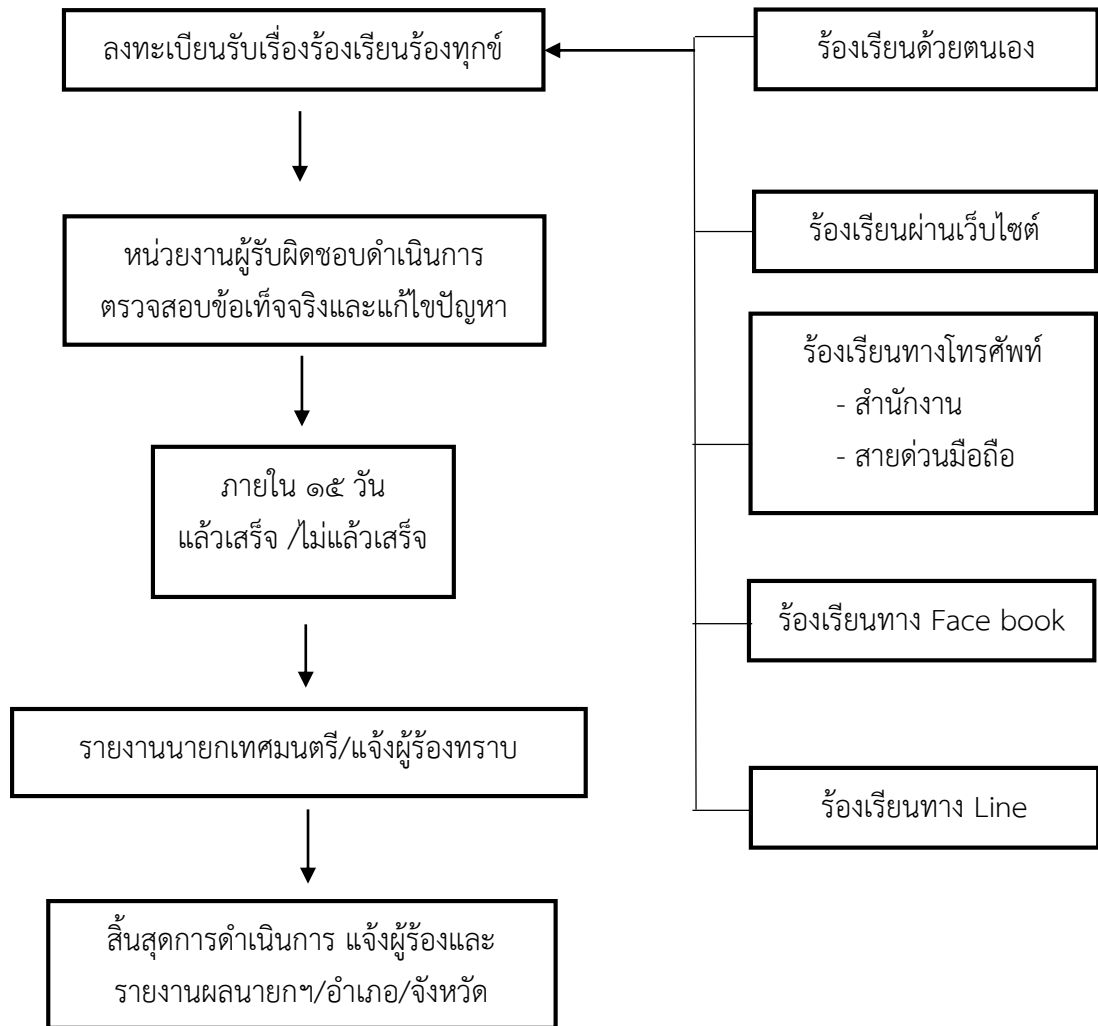
๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลฯ ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง และดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน

๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่เทศบาลตำบลท่าพระ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการภายใน ๗ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง

๓) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง แม้การดำเนินการแก้ไขปัญหาจะยังไม่แล้วเสร็จก็ตาม

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าพระ



๑๐. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการตรวจรับลงทะเบียนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ติดตามเพื่อการออกตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ โดยกำหนดข้อปฏิบัติ ดังนี้

| ช่องทางในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ความถี่ในการตรวจสอบตามช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|--|--|---|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลท่าพระ | ทุกครั้งที่มีผู้มาร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ทางโทรศัพท์/โทรสาร ๑. ๐-๔๓๒๖-๒๒๕๐ ๒. สายด่วนมือถือ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ทางเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ทาง Face book | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ทาง Line | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |

๑๑. ช่องทางในการร้องเรียนร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าพระ

- ๑) โทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐-๔๓๒๖-๒๒๕๐
- ๒) สายด่วนมือถือคณะผู้บริหาร/สมาชิกสภาเทศบาล ณ ศาลากลางชุมชน
- ๓) สายด่วนมือถือปลัดเทศบาล/หัวหน้าสำนักปลัด/ผู้อำนวยการกอง ณ ศาลากลางชุมชน
- ๔) เว็บไซต์เทศบาลตำบลท่าพระ www.thara.go.th
- ๕) Face book เทศบาลตำบลท่าพระ
- ๖) กลุ่ม Line เทศบาลตำบลท่าพระ/คณะผู้บริหาร/หัวหน้าส่วนราชการ