



คู่มือประชาชนสำหรับการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

งานที่ให้บริการ การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองนครปฐม

หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอและในการพิจารณาอนุญาต

๑. เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
๒. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรือความช่วยเหลืออันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัดเทศบาลเมืองนครปฐม
๓. หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร
๔. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองนครปฐม ต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
- ๕ ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งอาจทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญา
๖. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากไม่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

๑. สามารถยื่นหนังสือ/จดหมาย มายังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองนครปฐม เลขที่ ๑๑๗ หมู่ที่ ๒ ตำบลนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ๗๓๐๐๐
๒. โทรศัพท์: ๐ ๓๔๒๙ ๐๕๙๓/โทรสาร: ๐ ๓๔๒๙ ๐๕๙๓ ต่อ ๑๐๕
๓. เว็บไซต์ www.npt.go.th
๔. เฟซบุ๊ก www.facebook.com/pages/เทศบาลเมืองนครปฐม

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. และ ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอน

๑. ประชาชนยื่นคำร้องต่อเจ้าหน้าที่ (ระยะเวลา ๑ นาที)
๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายละเอียดข้อเท็จจริงเรื่องราวร้องทุกข์ (ระยะเวลา ๑๐ วัน/ราย)
๓. เจ้าหน้าที่รายงานผลการตรวจสอบต่อผู้บริหาร (ระยะเวลา ๒ วัน/ราย)
๔. ผู้บริหารพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์และสั่งการ (ระยะเวลา ๒ วัน/ราย)
๕. เจ้าหน้าที่แจ้งตอบรับผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ระยะเวลา ๑ วัน/ราย)

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองนครปฐม
๒. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองนครปฐม
๓. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองนครปฐม
๔. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองนครปฐม
๕. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองนครปฐม

/ระยะเวลา...

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน ๑๕ วัน/ราย

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
๒. สำเนาทะเบียนบ้าน

จำนวน ๑ ฉบับ

จำนวน ๑ ฉบับ

ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

สำนักงานเทศบาลเมืองนครปฐม โทรศัพท์ : ๐ ๓๔๒๖ ๗๗๕๑ , โทรสาร : ๐ ๓๔๒๖ ๗๗๕๑

หรือเว็บไซต์ [http:// www.npt.go.th](http://www.npt.go.th)