

คู่มือสำหรับประชาชน

คู่มือสำหรับประชาชน	การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
หน่วยงานที่ให้บริการ	สำนักปลัด เทศบาลตำบลศรีสมเด็จ อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

1. ชื่อกระบวนการ : การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
2. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ : สำนักปลัดเทศบาลตำบลศรีสมเด็จ อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด
3. ประเภทของงานบริการ : กระบวนการบริการที่ให้บริการในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น (กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว)
4. หมวดหมู่ของงานบริการ : บริการทั่วไป
5. กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง
 ๑. พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2556
 ๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 25526
๖. ระดับผลกระทบ : บริการที่มีความสำคัญด้านเศรษฐกิจ/สังคม
7. พื้นที่ให้บริการ : ท้องถิ่น
8. กฎหมายข้อบังคับ : ๑. พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2556
๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 25526
- ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย/ข้อกำหนด ฯลฯ 45 วัน
9. ข้อมูลสถิติ
 - จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน 0
 - จำนวนคำขอที่มากที่สุด 0
 - จำนวนคำขอน้อยที่สุด 0
10. ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน การขอต่ออายุใบอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคาร

11. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

การร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่ประชาชนขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน วิธีการยื่นเรื่องการร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลศรีสมเด็จ สามารถยื่นหนังสือได้ที่

๑. สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลศรีสมเด็จ
๒. ผู้รับฟังความคิดเห็น
๓. เว็บไซต์ <https://www.srisomdet.com/>
๔. เวทีประชาคม
๕. ทางไปรษณีย์

12. ช่องทางการให้บริการ

สถานที่ให้บริการ เทศบาลตำบลศรีสมเด็จ ม.10 ต.ศรีสมเด็จ อ.ศรีสมเด็จ จ.ร้อยเอ็ด 45000 โทร.043-508127 โทรสาร 043-508019 www.srisomdet.com /ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน (หมายเหตุ: -)	ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวัน จันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่ เวลา 08:30 - 16:30 น. (มีพักเที่ยง)
--	---

13. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : 15 วัน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
1)	รับเรื่องราวร้องเรียนทุกช่องทางดังนี้ สำนักปลัดเทศบาลตำบลศรีสมเด็จ ๑.๑ ยื่นเอกสารด้วยตนเอง ๑.๒ ตู้แสดงความคิดเห็น ๑.๓ เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลศรีสมเด็จ ๑.๔ เวทีประชาคม	5 นาที	สำนักปลัดเทศบาล ตำบลศรีสมเด็จ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด
2)	แจ้งเรื่องไปยังหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	25 นาที	เทศบาลตำบลศรีสมเด็จ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด
3)	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ สถานที่ที่เกิดปัญหา ร้องเรียน ร้องทุกข์	1 วัน	เทศบาลตำบลศรีสมเด็จ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด
4)	รายงานผู้บริหารเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	1 ชั่วโมง	เทศบาลตำบลศรีสมเด็จ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด
5)	ประชุมคณะกรรมการเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา	2 ชั่วโมง	เทศบาลตำบลศรีสมเด็จ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด
6)	แจ้งให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของ เจ้าหน้าที่	5 วัน	เทศบาลตำบลศรีสมเด็จ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
7)	ตอบกลับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์	14 วัน	สำนักปลัด เทศบาลตำบลศรีสมเด็จ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

14. รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
	-ไม่มี-	

15. ค่าธรรมเนียม

ลำดับ	รายละเอียดค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท / ร้อยละ)
	-ไม่มี-	

16. ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ
1)	เทศบาลตำบลศรีสมเด็จ (หมายเหตุ: (เทศบาลตำบลศรีสมเด็จ ม.10 ต.ศรีสมเด็จ อ.ศรีสมเด็จ จ.ร้อยเอ็ด 45000 โทร.043-508127 โทรสาร 043-508019 www.srisomdet.com)
2)	จังหวัดอื่นๆ ร้องเรียนต่อผู้ว่าราชการจังหวัด (หมายเหตุ: (ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ทุกจังหวัด)
3)	ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (หมายเหตุ: (เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300 / สายด่วน 1111 / www.1111.go.th ตู้ ปณ.1111 เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300)

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ
4)	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในภาครัฐ (หมายเหตุ: (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) 99 หมู่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 2 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120 สายด่วน 1206 / โทรศัพท์ 0 2502 6670-80 ต่อ 1900 , 1904- 7 โทรสาร 0 2502 6132 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำหรับนักลงทุนต่างชาติ (The Anti-Corruption Operation center Tel : +66 92 668 0777/ Line : Fad.pacc/ Facebook : The Anti-Corruption Operation Center / Email : Fad.pacc@gmail.com))

17. แบบฟอร์ม ตัวอย่างและคู่มือการกรอก

ลำดับ	ชื่อแบบฟอร์ม
	แบบฟอร์มขอความอนุเคราะห์แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลศรีสมเด็จ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)อายุ.....ปี
 อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ บ้านตำบล.....
 อำเภอ..... จังหวัด..... ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)
 จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากทางเทศบาลตำบลศรีสมเด็จ เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา
 ดังกล่าวให้แก่ข้าพเจ้าด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....