

คู่มือสำหรับประชาชน

คู่มือสำหรับประชาชน	การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
หน่วยงานที่ให้บริการ	สำนักปลัด เทศบาลตำบลศรีสมเด็จ อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

๑. ชื่อกระบวนการ : การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๒. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ : สำนักปลัดเทศบาลตำบลศรีสมเด็จ อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด
๓. ประเภทของงานบริการ : กระบวนการบริการที่ให้บริการในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น (กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว)
๔. หมวดหมู่ของงานบริการ : บริการทั่วไป
๕. กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง
 ๑. พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖
 ๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๖. ระดับผลกระทบ : บริการที่มีความสำคัญด้านเศรษฐกิจ/สังคม
๗. พื้นที่ให้บริการ : ท้องถิ่น
๘. กฎหมายข้อบังคับ :
 ๑. พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖
 ๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย/ข้อกำหนด ฯลฯ ๔๕ วัน
๙. ข้อมูลสถิติ
 - จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน ๐
 - จำนวนคำขอที่มากที่สุด ๐
 - จำนวนคำขอน้อยที่สุด ๐
๑๐. ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน การขอต่ออายุใบอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคาร

๑๑. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

การร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่ประชาชนขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน วิธีการยื่นเรื่องการร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลศรีสมเด็จ สามารถยื่นหนังสือได้ที่

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

๑๒. ช่องทางการให้บริการ

สถานที่ให้บริการ เทศบาลตำบลศรีสมเด็จ ม.๑๐ ต.ศรีสมเด็จ อ.ศรีสมเด็จ จ.ร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐ โทร.๐๔๓-๕๐๘๑๒๗ โทรสาร ๐๔๓-๕๐๘๐๑๙ www.srisomdet.com /ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน (หมายเหตุ: -)	ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวัน จันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่ เวลา ๐๘:๓๐ - ๑๖:๓๐ น. (มีพักเที่ยง)
--	---

๑๓. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : ๑๕ วัน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
๑)	รับเรื่องราวร้องเรียนทุกช่องทางดังนี้ สำนักปลัดเทศบาลตำบลศรีสมเด็จ ๑.๑ ยื่นเอกสารด้วยตนเอง ๑.๒ ตู้แสดงความคิดเห็น ๑.๓ เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลศรีสมเด็จ ๑.๔ เวทีประชาคม	๕ นาที	สำนักปลัดเทศบาล ตำบลศรีสมเด็จ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด
๒)	แจ้งเรื่องไปยังหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	๒๕ นาที	เทศบาลตำบลศรีสมเด็จ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด
๓)	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ สถานที่ที่ก่อให้เกิดปัญหา ร้องเรียน ร้องทุกข์	๑ วัน	เทศบาลตำบลศรีสมเด็จ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด
๔)	รายงานผู้บริหารเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	๑ ชั่วโมง	เทศบาลตำบลศรีสมเด็จ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด
๕)	ประชุมคณะกรรมการเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา	๒ ชั่วโมง	เทศบาลตำบลศรีสมเด็จ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด
๖)	แจ้งให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของ เจ้าหน้าที่	๕ วัน	เทศบาลตำบลศรีสมเด็จ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
๗)	ตอบกลับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์	๑๔ วัน	สำนักปลัด เทศบาลตำบลศรีสมเด็จ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

๑๔. รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
	-ไม่มี-	

๑๕. ค่าธรรมเนียม

ลำดับ	รายละเอียดค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท / ร้อยละ)
	-ไม่มี-	

๑๖. ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ
๑)	เทศบาลตำบลศรีสมเด็จ (หมายเหตุ: เทศบาลตำบลศรีสมเด็จ ม.๑๐ ต.ศรีสมเด็จ อ.ศรีสมเด็จ จ.ร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐ โทร.๐๔๓-๕๐๘๑๒๗ โทรสาร ๐๔๓-๕๐๘๐๑๙ www.srisomdet.com)
๒)	จังหวัดอื่นๆ ร้องเรียนต่อผู้ว่าราชการจังหวัด (หมายเหตุ: ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ทุกจังหวัด)
๓)	ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (หมายเหตุ: (เลขที่ ๑ ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐ / สายด่วน ๑๑๑๑ / www.๑๑๑๑.go.th ตู้ ปณ.๑๑๑๑ เลขที่ ๑ ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐)

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ
๔)	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในภาครัฐ (หมายเหตุ: (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) ๙๙ หมู่ ๔ อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น ๒ ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐ สายด่วน ๑๒๐๖ / โทรศัพท์ ๐ ๒๕๐๒ ๖๖๗๐-๘๐ ต่อ ๑๙๐๐ , ๑๙๐๔- ๗ โทรสาร ๐ ๒๕๐๒ ๖๑๓๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำหรับนักลงทุนต่างชาติ (The Anti-Corruption Operation center Tel : +๖๖ ๙๒ ๖๖๘ ๐๗๗๗/ Line : Fad.pacc/ Facebook : The Anti-Corruption Operation Center / Email : Fad.pacc@gmail.com))

๑๗. แบบฟอร์ม ตัวอย่างและคู่มือการกรอก

ลำดับ	ชื่อแบบฟอร์ม
	แบบฟอร์มขอความอนุเคราะห์แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลศรีสมเด็จ

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

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)
 จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากทางเทศบาลตำบลศรีสมเด็จ เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้แก่ข้าพเจ้าด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....