

## คู่มือสำหรับประชาชน : การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

หน่วยงานที่ให้บริการ : เทศบาลตำบลดอนช้าง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร กระทรวงมหาดไทย

### หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตาม และ

การรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

1. กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจา/ โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์
- กรณีด้วยวาจา (มาด้วยตนเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย)

ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบ ฯ และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง)

หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา

และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

- กรณีโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในแบบ ฯ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล

มิให้รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง)

และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

2. กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

### ช่องทางการให้บริการ

<b>สถานที่ให้บริการ</b> สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลดอนช้าง/ ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน (หมายเหตุ: -)	<b>ระยะเวลาเปิดให้บริการ</b> เปิดให้บริการวัน จันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:30 - 16:30 น. (มีพักเที่ยง)
--	---

### ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : 7 วัน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
1)	<b>การตรวจสอบเอกสาร</b> ผู้ร้องทุกข์ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ (ด้วยวาจา/หนังสือ) ต่อเจ้าหน้าที่ (หมายเหตุ: -)	1 วัน	เทศบาลตำบลดอนช้าง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
2)	<b>การตรวจสอบเอกสาร</b> เจ้าหน้าที่รับคำร้องทุกข์ แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่ได้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงตาม คำร้อง (หมายเหตุ: -)	2 วัน	เทศบาลตำบลดอนช้าง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
3)	<b>การพิจารณา</b> พิจารณาตามพยานหลักฐาน (กรณีมีเหตุสรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้ คณะกรรมการวินิจฉัย / กรณีไม่มีเหตุยุติเรื่อง) (หมายเหตุ: -)	3 วัน	เทศบาลตำบลดอนช้าง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
4)	<b>การลงนาม/คณะกรรมการมีมติ</b> แจ้งผลเรื่องราวร้องทุกข์ต่อผู้ยื่นคำร้อง (หมายเหตุ: -)	1 วัน	เทศบาลตำบลดอนช้าง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
-------	---------	----------	------------------

**รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ**

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
1)	บัตรประจำตัวประชาชน ฉบับจริง 1 ฉบับ หมายเหตุ -	-
2)	สำเนาทะเบียนบ้าน ฉบับจริง 1 ฉบับ หมายเหตุ -	-
3)	เอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการร้องทุกข์ ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ -	-

**ค่าธรรมเนียม**

ลำดับ	รายละเอียดค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท / ร้อยละ)
<i>ไม่มีข้อมูลค่าธรรมเนียม</i>		

**ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ**

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ
1)	สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลดอนเชียง โทรศัพท์ 0 4272 9091 หรือ <a href="http://www.donkhueang.go.th/">http://www.donkhueang.go.th/</a> (หมายเหตุ: -)
2)	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))

**แบบฟอร์ม ตัวอย่างและคู่มือการกรอก**

ลำดับ	ชื่อแบบฟอร์ม
<i>ไม่มีแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก</i>	

**หมายเหตุ**

-

**ข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่**

**ชื่อกระบวนงาน:** การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

**หน่วยงานกลางเจ้าของกระบวนงาน:** เทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

**กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร**

**ประเภทของงานบริการ:** กระบวนงานบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว

**หมวดหมู่ของงานบริการ:** รับแจ้ง

**กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง:**

1) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.2552

**ระดับผลกระทบ:** บริการที่มีความสำคัญด้านเศรษฐกิจ/สังคม

**พื้นที่ให้บริการ:** ท้องถิ่น

**กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา:** ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.2552

**ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ:** 15.0

**ข้อมูลสถิติของกระบวนการ:**

จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน 0

จำนวนค่าขอที่มากที่สุด 0

จำนวนค่าขอที่น้อยที่สุด 0

**ข้ออ้างอิงของคู่มือประชาชน:** การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลดอนเชียง ชัยสิทธิ์ นาชัยเพชร

เอกสารฉบับนี้ดาวน์โหลดจากเว็บไซต์ระบบสารสนเทศศูนย์กลางข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน

Backend.info.go.th

วันที่เผยแพร่คู่มือ: -