

คู่มือสำหรับประชาชน: การรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ: เทศบาลตำบลคำบง อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

กระทรวง: กระทรวงมหาดไทย

1. ชื่อกระบวนการ: การรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
2. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ: เทศบาลตำบลคำบง อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี
3. ประเภทของงานบริการ: กระบวนการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน
4. หมวดยุทธศาสตร์ของงานบริการ: รับแจ้ง
5. กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง:
 - 1) แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล
 - 2) ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเรื่องแนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล
 - 3) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์พ.ศ. 2552
6. ระดับผลกระทบ: บริการทั่วไป
7. พื้นที่ให้บริการ: ส่วนกลาง, ส่วนภูมิภาค, ท้องถิ่น
8. กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ 7 วันทำการ
9. ข้อมูลสถิติ
จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน 0
จำนวนคำขอที่มากที่สุด 0
จำนวนคำขอน้อยที่สุด 0
10. ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน [สำเนาคู่มือประชาชน] การรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ทต.คำบง 28/07/2558 14:59
11. ช่องทางการให้บริการ
สถานที่ให้บริการ สำนักงานเทศบาลตำบลคำบงหมู่ที่ 1 ตำบลคำบง อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี 41160
โทรศัพท์ 042-150206 โทรสาร 042-150207/ติดต่อด้วยตนเองณหน่วยงาน
ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:30 - 16:30น. (มีพักเที่ยง)
12. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข(ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต
 1. รับแบบฟอร์มเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
 2. เขียนคำร้องพร้อมยื่นเอกสาร

13. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1)	การตรวจสอบเอกสาร	รับแบบฟอร์มรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์พร้อมตรวจเอกสาร	5 นาที	เทศบาลตำบลคำบง อำเภอบ้านฝืด จังหวัดอุดรธานี	-
2)	การตรวจสอบเอกสาร	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงตรวจสอบสถานที่	1 วันทำการ	เทศบาลตำบลคำบง อำเภอบ้านฝืด จังหวัดอุดรธานี	-
3)	การพิจารณา	ผู้บริหารพิจารณาให้ความช่วยเหลือ	1 วันทำการ	เทศบาลตำบลคำบง อำเภอบ้านฝืด จังหวัดอุดรธานี	-

ระยะเวลาดำเนินการรวม 3 วันทำการ

14. งานบริการนี้ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว
ยังไม่ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน

15. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

15.1) เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
1)	บัตรประจำตัวประชาชน	กรมการปกครอง	0	1	ฉบับ	-
2)	สำเนาทะเบียนบ้าน	กรมการปกครอง	0	1	ฉบับ	-

15.2) เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม

ที่	รายการเอกสารยื่นเพิ่มเติม	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
1)	แบบฟอร์มเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์	กรมการปกครอง	1	0	ฉบับ	-

16. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

17. ช่องทางการร้องเรียน

- 1) ช่องทางการร้องเรียน สำนักงานเทศบาลตำบลคำบง หมู่ที่ 1 ตำบลคำบง อำเภอบ้านฝ้อ จังหวัดอุดรธานี
41160 โทรศัพท์ 042-150206 โทรสาร 042-150207

- 2) ช่องทางการร้องเรียนศูนย์บริการประชาชนสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
หมายเหตุ(เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลกเขตดุสิต กทม. 10300 / สายด่วน 1111 / www.1111.go.th /
ตู้ปณ.1111 เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลกเขตดุสิต กทม. 10300)

18. ตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก

แบบฟอร์มเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์



แบบฟอร์มเรื่องราวร้องเรียน – ร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน – ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลคำบง

หมายเลขรับเอกสาร.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้อมูลการร้องเรียน – ร้องทุกข์

ชื่อ.....นามสกุล.....อายุ.....อาชีพ.....
บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....เบอร์โทร.....

หมายเหตุ : ข้อความกรณารอกข้อมูลให้ครบถ้วนเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการและการประสานงานเพิ่มเติม โดยทางเทศบาลตำบลคำบงจะปกปิดข้อมูลส่วนตัวของท่านไว้ให้เฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้นและในกรณีคำร้องใดไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ เบอร์ติดต่อที่สามารถติดต่อได้จริง และใช้คำที่สื่อไปในทางที่ไม่เหมาะสม ขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกคำร้องนั้นๆ เนื่องจากข้อมูลไม่ครบถ้วน มาสามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

เรื่องที่ต้องการร้องเรียน – ร้องทุกข์

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> ดุด/ล้างท่อระบายน้ำ | <input type="checkbox"/> ซ่อมแซมร่องระบายน้ำ/ระบบประปา | <input type="checkbox"/> ซ่อมแซมคอมพิวเตอร์สาธารณะ |
| <input type="checkbox"/> ซ่อมแซมถนน/ผิวดิน | <input type="checkbox"/> ซ่อมแซมหอกระจายข่าว | <input type="checkbox"/> ตรวจสอบการบุกรุกที่สาธารณะ |
| <input type="checkbox"/> ขอดังขยะ/เก็บขยะ | <input type="checkbox"/> ฟนสารเคมีกำจัดสัตว์และแมลงนำโรค | <input type="checkbox"/> ประสบภัยพิบัติต่างๆ |
| <input type="checkbox"/> การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | <input type="checkbox"/> เหตุเดือดร้อนรำคาญ | <input type="checkbox"/> เรื่องอื่นๆ |

บริเวณสถานที่ :
.....
เนื่องจาก :
.....
เอกสารแนบ :

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน – ร้องทุกข์

(.....)