

คู่มือสำหรับประชาชน: การรับเรื่องราวจ้างเรียนร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ:เทศบาลตำบลชุมพลอำเภอศรีนครินทร์จังหวัดพัทลุง

กระทรวง:กระทรวงมหาดไทย

1. ชื่อกระบวนการ:การรับเรื่องราวจ้างเรียนร้องทุกข์
2. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ:เทศบาลตำบลชุมพลอำเภอศรีนครินทร์จังหวัดพัทลุง
3. ประเภทของงานบริการ:กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว
4. หมวดหมู่ของงานบริการ:รับแจ้ง
5. กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง:
 - 1) พ.ร.บ.เทศบาลพ.ศ. 2496
6. ระดับผลกระทบ: บริการทั่วไป
7. พื้นที่ให้บริการ: ท้องถิ่น
8. กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา -
ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ๗๗ ๐ นาที
9. ข้อมูลสถิติ
 - จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน 0
 - จำนวนคำขอที่มากที่สุด 0
 - จำนวนคำขอน้อยที่สุด 0
10. ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน [สำเนาคู่มือประชาชน] การรับเรื่องราวจ้างเรียนร้องทุกข์ 05/08/2558
15:06
11. ช่องทางการให้บริการ
 - 1) สถานที่ให้บริการ 191 หมู่ที่ 5 ตำบลชุมพลอำเภอศรีนครินทร์จังหวัดพัทลุง 93000
www.chumponcity.go.th โทรศัพท์ 0-7463-5060 /ติดต่อด้วยตนเองณหน่วยงาน
ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา 08:30 - 16:30 น.
12. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข(ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต
การร้องเรียนร้องทุกข์เป็นเรื่องที่ประชาชนขอให้ช่วยเหลือแก้ไขบรรเทาความเดือดร้อนหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อนความไม่เป็นธรรมหรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนวิธีการยื่นเรื่องการร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลชุมพลสามารถยื่นหนังสือได้ที่

๑. สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลชุมพล
๒. ผู้รับฟังความคิดเห็น
๓. เว็บไซต์ www.chumponcity.co.th
๔. เวทีประชาคม
๕. ทางไปรษณีย์

13. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1)	การตรวจสอบเอกสาร	๑.รับเรื่องราวร้องเรียนทุกข์ผ่านช่องทางดังนี้ สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลชุมพล ๑.๑ ยื่นเอกสารด้วยตนเอง ๑.๒ ตู้แสดงความคิดเห็น ๑.๓ เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลกุดบาก ๑.๔ เวทีประชาคม	0 นาที	สำนักปลัด ทต.ชุมพล	-
2)	การตรวจสอบเอกสาร	แจ้งเรื่องไปยังหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	10 นาที	สำนักปลัด ทต.ชุมพล	-
3)	การพิจารณา	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงณสถานที่ที่ก่อให้เกิดปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์	3 ชั่วโมง	สำนักปลัด ทต.ชุมพล	-
4)	การพิจารณา	รายงานผู้บริหารเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	20 นาที	สำนักปลัด ทต.ชุมพล	-

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
5)	การพิจารณา	ประชุมคณะกรรมการเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา	2 ชั่วโมง	สำนักปลัด ทต.ชุมพล	-
6)	-	แจ้งให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่	4 วัน	สำนักปลัด ทต.ชุมพล	-
7)	-	ตอบกลับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์	7 วัน	สำนักปลัด ทต.ชุมพล	-

ระยะเวลาดำเนินการรวม 7 วัน

14. งานบริการนี้ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว
ยังไม่ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน

15. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

15.1) เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
ไม่พบเอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ						

15.2) เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม

ที่	รายการเอกสารยื่นเพิ่มเติม	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
ไม่พบเอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม						

16. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีข้อมูลค่าธรรมเนียม

17. ช่องทางการร้องเรียน

- 1) ช่องทางการร้องเรียน 191 หมู่ที่ 5 ตำบลชุมพลอำเภอศรีนครินทร์จังหวัดพัทลุง 93000
www.chumponcity.go.th โทรศัพท์ 0-7463-5060
- 2) ช่องทางการร้องเรียนศูนย์บริการประชาชนสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
หมายเหตุ (เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลกเขตดุสิตกทม. 10300 / สายด่วน 1111 / www.1111.go.th /
ตู้ปณ.1111 เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลกเขตดุสิตกทม. 10300)

18. ตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก

ที่.....

วันที่.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลชุมพล

ด้วย.....ในวันที่.....ณ

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

คั้งนี้จึงขอ.....ตามรายการดังนี้

1.....

2.....

3.....

4.....

จะมารับในวันที่.....และนำมาคืนในวันที่.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

๑. วิธีการร้องเรียน () ด้วยตนเอง () โทรศัพท์ () อื่นๆ

๒. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อผู้ร้องเรียน.....ที่อยู่เลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด พัทลุง โทรศัพท์..... โทรสาร.....
อีเมล.....

๓. สถานที่ที่มีปัญหา (ระบุรายละเอียดให้ชัดเจนเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตรวจสอบแก้ไขปัญหา)

๔. หัวข้อปัญหา/ประเด็นที่ร้องเรียน

- | | | |
|--------------------|--------------------------|-------------------|
| () ๐๑. เสียงดัง | () ๐๒. สิ้นสະเทือน | () ๐๓. ฝุ่นละออง |
| () ๐๔. กลิ่นเหม็น | () ๐๕. เขม่าควัน | () ๐๖. น้ำเสีย |
| () ๐๗. ไอสารเคมี | () ๐๘. ขยะและสิ่งปฏิกูล | () ๐๙. กากสารพิษ |
| () ๑๐ อื่นๆ..... | | |

รายละเอียดปัญหา (ระบุประเด็นปัญหาให้ถูกต้องชัดเจนเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ)

๖. ต้องการได้รับแจ้งผลการดำเนินการโดยทางใด

() ทางจดหมาย/หนังสือราชการ () ทางโทรศัพท์ () ทาง E-mail () อื่นๆ (ระบุ).....

๗. ประวัติการแจ้งร้องเรียน

- () ไม่เคยร้องเรียน
() เคยร้องเรียนแล้วเมื่อวันที่.....เดือน.....ปี พ.ศ.....
หน่วยงานที่ร้องเรียนคือ.....

ลงนาม.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

วันที่.....เดือน.....ปี พ.ศ.....

ลงนาม.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....ปี พ.ศ.....

๑. วิธีการร้องเรียน ด้วยตนเอง () โทรศัพท์ () อื่นๆ

๒. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อผู้ร้องเรียน นายจ่า ใจจ ที่อยู่เลขที่ 1 หมู่ที่ 1 บ้าน บ้านพก
 ตำบล บ้านพก อำเภอ บ้านกรวด จังหวัด พัทลุง โทรศัพท์ 024-588888 โทรสาร
 อีเมล

๓. สถานที่ที่มีปัญหา (ระบุรายละเอียดให้ชัดเจนเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตรวจสอบแก้ไขปัญหา)

ในหมู่บ้าน ม. 1 ตำบลพก อ.บ้านกรวด จ.พัทลุง

๔. หัวข้อปัญหา/ประเด็นที่ร้องเรียน

- | | | |
|---|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ๐๑ เสียงดัง | <input type="checkbox"/> ๐๒ สิ้นสະเทือน | <input type="checkbox"/> ๐๓ ฝุ่นละออง |
| <input checked="" type="checkbox"/> ๐๔ กลิ่นเหม็น | <input type="checkbox"/> ๐๕ เขม่าควัน | <input type="checkbox"/> ๐๖ น้ำเสีย |
| <input type="checkbox"/> ๐๗ ไอสารเคมี | <input type="checkbox"/> ๐๘ ขยะและสิ่งปฏิกูล | <input type="checkbox"/> ๐๙ กากสารพิษ |
| <input type="checkbox"/> ๑๐ อื่นๆ..... | | |

รายละเอียดปัญหา (ระบุประเด็นปัญหาให้ถูกต้องชัดเจนเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ)

เหมืองกากในหมู่บ้าน ม. 1 ต.พก อ.บ้านกรวด จ.พัทลุง
ทำให้อากาศมีกลิ่นเหม็น

๖. ต้องการได้รับแจ้งผลการดำเนินการโดยทางใด

ทางจดหมาย/หนังสือราชการ () ทางโทรศัพท์ () ทาง E-mail () อื่นๆ (ระบุ).....

๗. ประวัติการแจ้งร้องเรียน

- ไม่เคยร้องเรียน
 เคยร้องเรียนแล้วเมื่อวันที่.....เดือน.....ปี พ.ศ.....
 หน่วยงานที่ร้องเรียนคือ.....

ลงนาม.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

วันที่.....เดือน.....ปี พ.ศ.....

ลงนาม.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....ปี พ.ศ.....