

คู่มือสำหรับประชาชน

งานที่ให้บริการ	การร้องเรียน ร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักปลัดเทศบาล เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ นายราเชนทร์ ศรีชัย

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
สำนักปลัด เทศบาลตำบลดอนทราย โทรศัพท์: ๐ ๗๔๖๗ ๖๕๓๓ โทรสาร: ๐ ๗๔๖๗ ๖๕๓๓ ต่อ ๑๘	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

ด้วยเทศบาลตำบลดอนทราย เป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการประชาชนในระดับตำบล ซึ่งการดำเนินการต่างๆ ของเทศบาลตำบลดอนทรายเป็นไปตามกฎ ระเบียบ ของทางราชการ ซึ่งบางครั้งอาจเข้าไปกระทบสิทธิ เสรีภาพของประชาชนในพื้นที่ หรือการดำเนินการของประชาชนในพื้นที่อาจกระทบสิทธิ เสรีภาพของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งส่งผลให้เกิดการร้องเรียน ร้องทุกข์เกิดขึ้นภายในตำบล เทศบาลตำบลดอนทราย ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการดำเนินการแก้ไขปัญหา เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลตำบลจึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขึ้นเพื่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าว

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อเจ้าหน้าที่ พร้อมแนบเอกสารประกอบ (ระยะเวลา ๓๐ นาที)	สำนักปลัด เทศบาลตำบลดอนทราย
๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเรื่อง พร้อมเสนอ นายกเทศมนตรีฯ สั่งการ (ระยะเวลา ๒ วัน)	สำนักปลัด เทศบาลตำบลดอนทราย

๓. นายกเทศมนตรีฯ สั่งการออกตรวจสอบ
พื้นที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักปลัด เทศบาลตำบลดอนทราย

๔. เจ้าหน้าที่ออกตรวจสอบพื้นที่ร้องเรียน/
ร้องทุกข์
(ระยะเวลา ๑ วัน)

สำนักปลัด เทศบาลตำบลดอนทราย

๕. เจ้าหน้าที่รายงานผลการตรวจสอบพื้นที่ฯ เสนอ
นายกเทศมนตรีฯ พิจารณาสั่งการ
(ระยะเวลา ๒ วัน)

สำนักปลัด เทศบาลตำบลดอนทราย

๖. นายกเทศมนตรีฯ สั่งการ
(ระยะเวลา ๑ วัน)

สำนักปลัด เทศบาลตำบลดอนทราย

๗. เจ้าหน้าที่ทำหนังสือแจ้งผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์
ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา และแจ้งผู้ร้องเรียน/
ร้องทุกข์ให้ทราบถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหา
(ระยะเวลา ๒ วัน)

สำนักปลัด เทศบาลตำบลดอนทราย

๘. เจ้าหน้าที่ลงตรวจสอบพื้นที่ฯ อีกครั้งหลังแจ้ง
ให้ผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์ แก้ไขปรับปรุง
- หากแก้ไขปรับปรุงแล้วยุติเรื่อง
- หากไม่แก้ไขปรับปรุงสั่งให้แก้ไขโดยด่วน
หากไม่แก้ไขดำเนินการตามกฎหมาย

สำนักปลัด เทศบาลตำบลดอนทราย

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน ๑๕ วัน

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
๓. สำเนาทะเบียนบ้าน
๔. ภาพถ่ายหรือเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

สำนักปลัด เทศบาลตำบลดอนทราย โทรศัพท์ : ๐ - ๗๔๖๗-๖๕๓๓

หรือเว็บไซต์ <http://www.donsai.go.th>

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

คำร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่ เทศบาลตำบลดอนทราย

วันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๕๘

เรื่อง ร้องทุกข์กรณีกลิ่นเหม็นจากมูลสัตว์

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดอนทราย

๑. ชื่อ นายร้องเรียน นามสกุล ร้องทุกข์

๒. อยู่บ้านเลขที่ ๕ ถนน หมู่ที่ ๖ ตำบล ดอนทราย
อำเภอ ปากพะยูน จังหวัด พัทลุง

๓. บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่ ๓๙๓๐๒๐๐๐๐๐๐๐

๔. ร้องทุกข์/ร้องเรียน
กลิ่นเหม็นจากมูลสัตว์และฝุ่นละอองจากโรงเรือนเลี้ยงไก่ของนางกอบการ
หมู่ที่ ๖ ตำบลดอนทราย อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ส่งผลให้ประชาชนข้างเคียง
ได้รับความเดือดร้อน

๕. เอกสารประกอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

๓. สำเนาทะเบียนบ้าน

๒. ภาพถ่าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)..... ร้องเรียน ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(..... นายร้องเรียน ร้องทุกข์)

คู่มือประชาชน

การร้องเรียน ร้องทุกข์