

คู่มือสำหรับประชาชน: การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ: เทศบาลตำบลทับยา อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

กระทรวง: กระทรวงมหาดไทย

1. ชื่อกระบวนการ: การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
2. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ: เทศบาลตำบลทับยา อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี
3. ประเภทของงานบริการ: กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว
4. หมวดยุทธศาสตร์ของงานบริการ: รับแจ้ง
5. กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง:
 - 1) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖
 - 2) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
6. ระดับผลกระทบ: บริการทั่วไป
7. พื้นที่ให้บริการ: ท้องถิ่น
8. กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา -
ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ -
9. ข้อมูลสถิติ
 - จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน 0
 - จำนวนค่าขอที่มากที่สุด 0
 - จำนวนค่าขอที่น้อยที่สุด 0
10. ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน [สำเนาคู่มือประชาชน] การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
11. ช่องทางการให้บริการ
 - 1) **สถานที่ให้บริการ** สำนักงานเทศบาลตำบลทับยา สำนักปลัด ทต.ทับยา อ.อินทร์บุรี จ.สิงห์บุรี 16110
โทร.036-542290/ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน
ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวัน จันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:30 - 16:30 น. (มีพักเที่ยง)
หมายเหตุ -
12. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข(ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต
เทศบาลตำบลทับยา เป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เทศบาลตำบลทับยาได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อ หรือร้องเรียน/ร้องทุกข์

13. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1)	รับคำร้อง	เจ้าหน้าที่รับคำร้อง โดยแยกเป็น -ยื่นด้วยตนเอง -ร้องผ่านระบบอินเทอร์เน็ต -ร้องผ่านระบบไปรษณีย์ -ร้องผ่าน Face Book เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้อง	10 นาที	สำนักปลัดเทศบาล ตำบลทับยา อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี	-
2)	การพิจารณา	พนักงานเจ้าหน้าที่พิจารณา คำร้อง ส่งการส่วนที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหา หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง	1 วัน	ปลัดเทศบาลตำบลทับยา อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี	-
3)	การพิจารณา	พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาใกล้เคียง/สอบข้อเท็จจริง	12 วัน	-สำนักปลัดเทศบาล -กองคลัง -กองช่าง -กองการศึกษา -กองสาธารณสุขฯ	ดูว่าเรื่องที่ถูกร้องเรียนเกี่ยวข้องกับสำนัก/กองใด
4)	-	แจ้งหนังสือตอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์หรือรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ	1 วัน	-สำนักปลัดเทศบาล -กองคลัง -กองช่าง -กองการศึกษา -กองสาธารณสุขฯ	สำนัก/กองที่เกี่ยวข้องโดยตรงเป็นผู้ตอบ

ระยะเวลาดำเนินการรวม 15 วัน

14. งานบริการนี้ ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว
ยังไม่ได้ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน

15. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

15.1) เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
1)	บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่ออกให้	-	1	1	ฉบับ	กรณียื่นด้วยตนเองและระบบไปรษณีย์

ที่	รายการเอกสาร ยืนยันตัวตน	หน่วยงานภาครัฐผู้ ออกเอกสาร	จำนวนเอกสาร ฉบับจริง	จำนวนเอกสาร สำเนา	หน่วยนับ เอกสาร	หมายเหตุ
	โดยหน่วยงาน ของรัฐ					

15.2) เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม

ที่	รายการเอกสาร ยื่นเพิ่มเติม	หน่วยงานภาครัฐผู้ ออกเอกสาร	จำนวนเอกสาร ฉบับจริง	จำนวนเอกสาร สำเนา	หน่วยนับ เอกสาร	หมายเหตุ
1)	เอกสารประกอบ คำร้อง (ถ้ามี)	-	1	0	ฉบับ	-

16. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีข้อมูลค่าธรรมเนียม

17. ช่องทางการร้องเรียน

- 1) ช่องทางการร้องเรียน สำนักงานเทศบาลตำบลทับยา อ.อินทร์บุรี จ.สิงห์บุรี 16110 โทร.036-814060 หรือ
เว็บไซต์ <http://www.tubya.go.th>

หมายเหตุ -

- 2) ช่องทางการร้องเรียน 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)

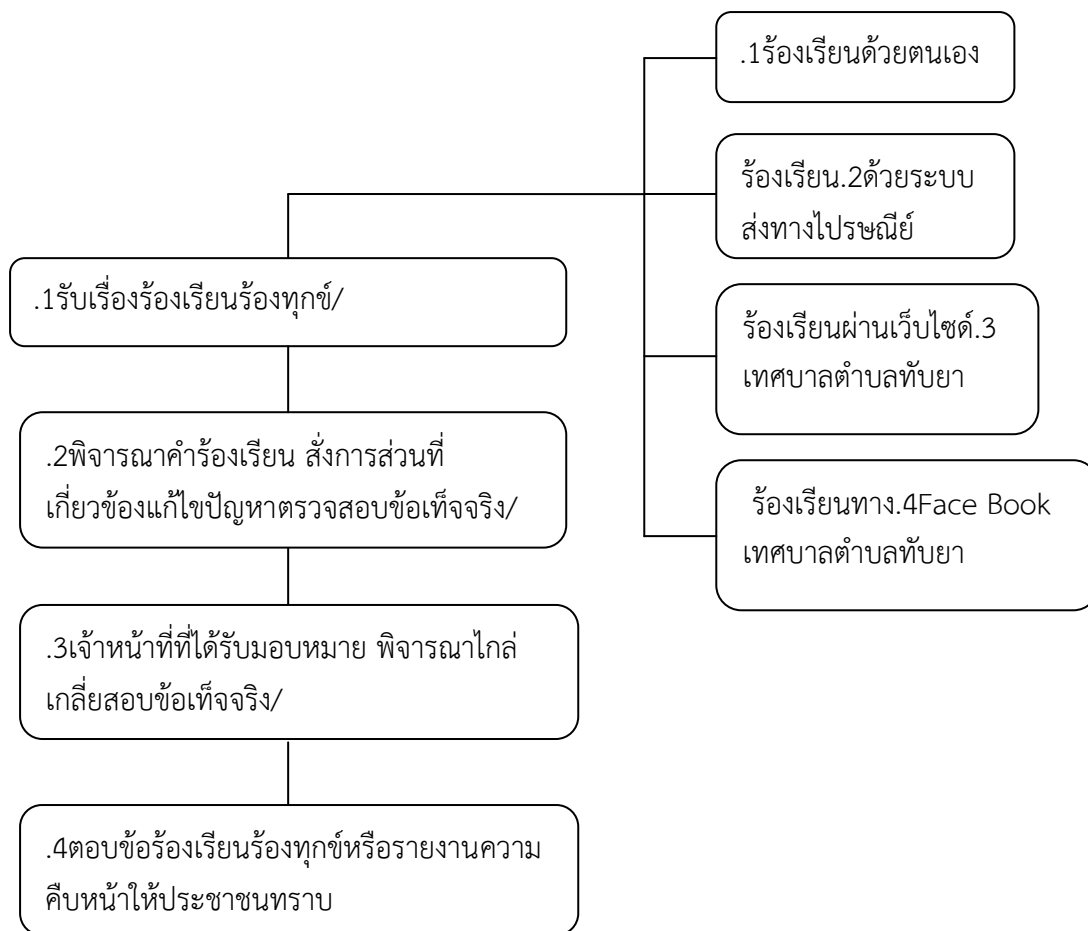
18. ตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก

แบบฟอร์ม ตัวอย่างการกรอก แนบท้ายคู่มือประชาชน

19. หมายเหตุ

-

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



รวมทุกขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน 15 วันต่อราย

1. ผู้รับผิดชอบขั้นตอนที่ 1 นางเกสร่า อ่อนอ่อน่ม และนางสาวปภาวดี ดีเจริญ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้
2. ผู้รับผิดชอบขั้นตอนที่ 2 นางกาญจนา สุขผล ปลัดเทศบาลตำบลทับยา พิจารณาคำร้องเรียน
3. ผู้รับผิดชอบขั้นตอนที่ 3
 1. นางจงกล กลิ่นมณฑา ผู้อำนวยการกองคลัง
 2. นางสุพรรณษา ผาสุข หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
 3. นายเอนก นิยมผล รรก.หัวหน้ากองช่าง
 4. นายกฤษณะ ทางเจริญ รรก.หัวหน้ากองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
 5. นายบุญเลิศ พุดมอญ รรก.หัวหน้ากองการศึกษา
4. ผู้รับผิดชอบขั้นตอนที่ 4 นางเกสร่า อ่อนอ่อน่ม และนางสาวปภาวดี ดีเจริญ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้

หมายเหตุ ผู้รับผิดชอบสามารถปรับปรุงได้ตามความเหมาะสม และตรงตามเรื่องที่มีการร้องเรียน หรือสามารถมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องที่แท้จริงดำเนินการ

แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....
.....
.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทับยา

ข้าพเจ้า.....นามสกุล.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ..... จังหวัด..... เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

หมายเหตุ แบบฟอร์มการร้องเรียน/หนังสือร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถจัดทำมาเองได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามแบบฟอร์มที่ทางเทศบาลตำบลทับยาทำไว้

(ตัวอย่าง)
แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลทับยา
๑๒ หมู่ที่ ๕ ตำบลทับยา อำเภออินทร์บุรี
จังหวัดสิงห์บุรี ๑๖๑๑๐

วันที่...๑...เดือน...มกราคม...พ.ศ. .2558.....

เรื่อง ร้องเรียนความไม่โปร่งใสและความไม่เป็นกลางของเจ้าหน้าที่

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทับยา

ข้าพเจ้า.....นายชื่อสัตย์..... นามสกุล.....สุจริต..... อายุ...๔๕...ปี อยู่บ้านเลขที่...๑๐๑..
หมู่ที่...๑๕..... ตำบล...ทับยา.....อำเภอ...อินทร์บุรี..... จังหวัด..สิงห์บุรี... เบอร์โทรศัพท์...๐๘๐-๑๒๓๔๕๖...

มีความประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เนื่องด้วยข้าพเจ้า นายชื่อสัตย์ สุจริต ได้พบการดำเนินการ
จัดซื้อจัดจ้างที่ไม่โปร่งใสในโครงการจัดซื้อ.....และขอร้องเรียนความไม่โปร่งใสของเจ้าหน้าที่
กรณีนายว่าวุ่น วุ่นวาย ข้าราชการในสังกัดของท่าน ดำเนินการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ..... นายชื่อสัตย์ สุจริต.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(นายชื่อสัตย์ สุจริต)

หมายเหตุ แบบฟอร์มการร้องเรียน/หนังสือร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถจัดทำมาเองได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นไปตาม
แบบฟอร์มที่ทางเทศบาลตำบลทับยาทำไว้