



คู่มือปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทุ่ง

งานกฎหมายและคดี

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทุ่ง
อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

คู่มือสำหรับประชาชน : การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ให้บริการ : องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทุ่ง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด กระทรวงมหาดไทย

หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

ช่องทางการให้บริการ

สถานที่ให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการ
สำนักงานปลัด งานกฎหมายและคดี อบต.เมืองทุ่ง อ.สุวรรณภูมิ จ.ร้อยเอ็ด/ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน (หมายเหตุ: -)	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการ กำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:30 - 16:30 น.

ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : 15 วัน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
1)	การตรวจสอบเอกสาร ยื่นคำร้องผ่าน 3 ช่องทาง ดังนี้ 1) โทรศัพท์ 043 030292 , 2) www.mueangthung.go.th , 3) ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่ ศูนย์ฯ ร้องเรียน ร้องทุกข์ อบต.เมืองทุ่ง จากนั้นศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ดำเนินการ ดังนี้ 1) รับคำร้อง , 2) คัดกรองคำร้อง , 3) ส่งคำร้องให้หน่วยงานที่ รับผิดชอบ , 4) ติดตามงานที่อยู่ระหว่างดำเนินการเกิน 7 วัน (หมายเหตุ: -)	7 วัน	องค์การบริหารส่วน ตำบลเมืองทุ่ง อำเภอ สุวรรณภูมิ จังหวัด ร้อยเอ็ด
2)	การพิจารณา งานกฎหมายและคดี (หน่วยงานที่รับผิดชอบ) ดำเนินการดังนี้ 1) เสนอคำร้องให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ , 2) ส่งเอกสารคำร้อง ให้เจ้าหน้าที่ ภายใน 1 วัน , 3) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไขตามคำร้อง 4) แจ้งผลการดำเนินการภายใน 1 วัน (หมายเหตุ: -)	1 วัน	องค์การบริหารส่วน ตำบลเมืองทุ่ง อำเภอ สุวรรณภูมิ จังหวัด ร้อยเอ็ด

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
3)	การพิจารณา เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ฯ ทราบ โดยสอบถามความคิดเห็น (หมายเหตุ: -)	1 วัน	องค์การบริหารส่วน ตำบลเมืองทุ่ง อำเภอ สุวรรณภูมิ จังหวัด ร้อยเอ็ด
4)	การพิจารณา ประมวลผลการดำเนินงานและรายงานผล (หมายเหตุ: -)	2 วัน	องค์การบริหารส่วน ตำบลเมืองทุ่ง อำเภอ สุวรรณภูมิ จังหวัด ร้อยเอ็ด
5)	การลงนาม/คณะกรรมการมีมติ ประมวลผลความพึงพอใจและรายงานผล นายก อบต./ผู้บริหารทราบผลการปฏิบัติงาน (หมายเหตุ: -)	4 วัน	องค์การบริหารส่วน ตำบลเมืองทุ่ง อำเภอ สุวรรณภูมิ จังหวัด ร้อยเอ็ด

รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
1)	บัตรประจำตัวประชาชน ฉบับจริง 0 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ -	กรมการปกครอง
2)	สำเนาทะเบียนบ้าน ฉบับจริง 0 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ -	กรมการปกครอง

ค่าธรรมเนียม

ลำดับ	รายละเอียดค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท / ร้อยละ)
1)	ไม่มี (หมายเหตุ: -)	-

ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ
1)	1.1 ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย , 1.2 ทางเว็บไซต์ : www.mueangthung.go.th , 13. ทางโทรศัพท์ 043 030287 , 1.4 ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงาน อบต.เมืองทุ่ง (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
1)	แบบควบคุมเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (หมายเหตุ: -)
2)	แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์ (หมายเหตุ: -)

หมายเหตุ

ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จะมีการดำเนินการภายใน 15 วัน ซึ่งอาจจะยังไม่แล้วเสร็จ แต่จะมีการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้เกี่ยวข้องทราบภายใน 15 วัน

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทุ่ง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

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

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

จึงขอร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทุ่งเพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
3. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
4. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

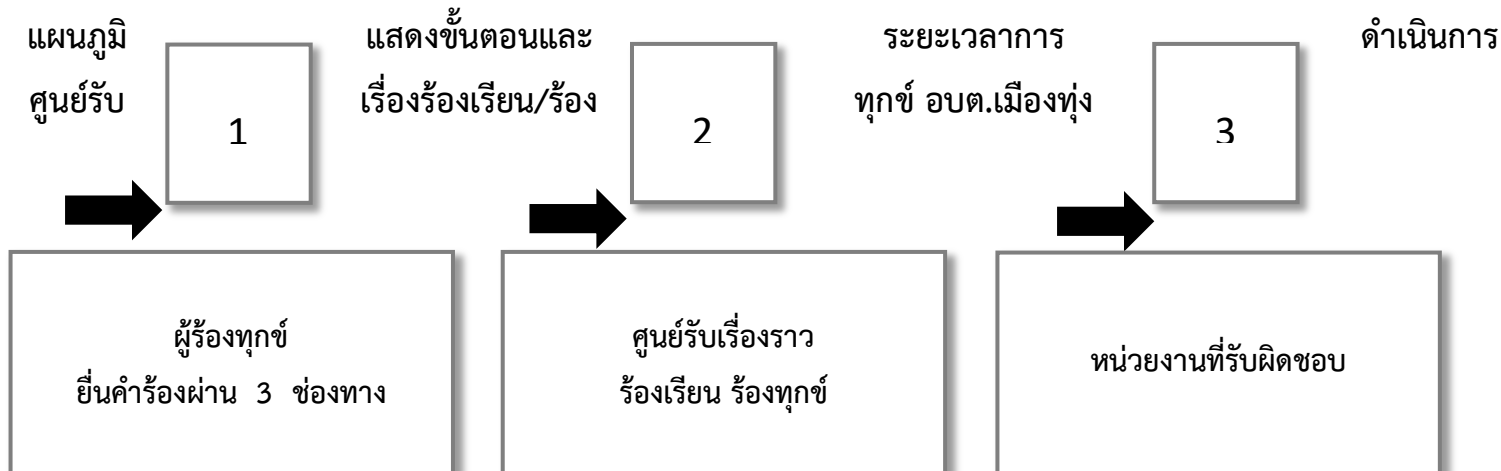
ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....



1.ทางโทรศัพท์ 043 030292

- รับคำร้อง

- เสนอคำร้องให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ

2. Website : mueangthung.go.th

- คัดกรองคำร้อง

- ส่งเอกสารคำร้องให้เจ้าหน้าที่

3. ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่ อบต.เมืองทุ่ง

- ส่งคำร้องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ภายใน 1 วัน

ติดตามงานที่อยู่ระหว่างดำเนินการเกิน 7 วัน

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไขตามคำร้อง

แจ้งผลการดำเนินงาน สอบถามความคิดเห็น

- แจ้งผลการดำเนินการ ภายใน 1 วัน

- ประมวลผลการดำเนินงานและรายงานผล
- ประมวลผลความพึงพอใจและรายงานผล

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
ระบบรายงานผลการดำเนินงาน
ให้ศูนย์ฯ ทราบ

นายก อบต./ผู้บริหาร
- ทราบผลการปฏิบัติงาน

หมายเหตุ

ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จะมีการดำเนินการภายใน 15 วัน

ซึ่งอาจจะยังไม่แล้วเสร็จ แต่จะมีการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้เกี่ยวข้องทราบภายใน 15 วัน