|  |
| --- |
| **คู่มือสำหรับประชาชน** |

|  |  |
| --- | --- |
| **งานที่ให้บริการ** | **การร้องเรียน ร้องทุกข์** |
| **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** | **สำนักปลัด เทศบาลตำบลกงหรา** |

**ขอบเขตการให้บริการ**

**ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

**สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ**

สำนักปลัด เทศบาลตำบลกงหรา วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

โทรศัพท์: 0 7467 1175 (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

โทรสาร: 0 7467 1175 ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

**หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ**

ด้วยเทศบาลตำบลกงหรา เป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการประชาชนในระดับตำบล ซึ่งการดำเนินการต่างๆ ของเทศบาลตำบลกงหราเป็นไปตามกฎ ระเบียบ ของทางราชการ ซึ่งบางครั้งอาจเข้าไปกระทบสิทธิ เสรีภาพของประชาชนในพื้นที่ หรือการดำเนินการของประชาชนในพื้นที่อาจกระทบสิทธิ เสรีภาพของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งส่งผลให้เกิดการร้องเรียน ร้องทุกข์เกิดขึ้นภายในตำบล เทศบาลตำบลกงหราได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการดำเนินการแก้ไขปัญหา เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลตำบลกงหราจึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขึ้นเพื่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าว

**ขั้นตอนและระยะการให้บริการ**

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบ**

**ขั้นตอน**

1. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัด เทศบาลตำบลกงหรา

ต่อเจ้าหน้าที่ พร้อมแนบเอกสารประกอบ

 (ระยะเวลา 30 นาที)

……………………………………………………………………………. …………………………………………………………………………..

1. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเรื่อง พร้อมเสนอ สำนักปลัด เทศบาลตำบลกงหรา

นายกเทศมนตรีฯ สั่งการ

 (ระยะเวลา 2 วัน)

……………………………………………………………………………. …………………………………………………………………………..

-2-

1. นายกเทศมนตรีฯ สั่งการออกตรวจสอบ สำนักปลัด เทศบาลตำบลกงหรา

พื้นที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์

……………………………………………………………………………. …………………………………………………………………………..

1. เจ้าหน้าที่ออกตรวจสอบพื้นที่ร้องเรียน/ สำนักปลัด เทศบาลตำบลกงหรา

ร้องทุกข์

(ระยะเวลา 1 วัน)

……………………………………………………………………………. …………………………………………………………………………..

1. เจ้าหน้าที่รายงานผลการตรวจสอบพื้นที่ฯ เสนอ สำนักปลัด เทศบาลตำบลกงหรา

นายกเทศมนตรีฯ พิจารณาสั่งการ

(ระยะเวลา 2 วัน)

……………………………………………………………………………. …………………………………………………………………………..

1. นายกเทศมนตรีฯ สั่งการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลกงหรา

 (ระยะเวลา 1 วัน)

……………………………………………………………………………. ……………………………………………………………………

1. เจ้าหน้าที่ทำหนังสือแจ้งผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัด เทศบาลตำบลกงหรา ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา และแจ้งผู้ร้องเรียน/

ร้องทุกข์ให้ทราบถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหา

(ระยะเวลา 2 วัน)

……………………………………………………………………………. ………………………………………………………………………

1. เจ้าหน้าที่ลงตรวจสอบพื้นที่ฯ อีกครั้งหลังแจ้ง สำนักปลัด เทศบาลตำบลกงหรา

ให้ผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์ แก้ไขปรับปรุง

* หากแก้ไขปรับปรุงแล้วยุติเรื่อง
* หากไม่แก้ไขปรับปรุงสั่งให้แก้ไขโดยด่วน

หากไม่แก้ไขดำเนินการตามกฎหมาย

**ระยะเวลา**

 ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน 15 วัน

-3-

**รายการเอกสารหลักฐานประกอบ**

**เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้**

1. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์
2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
3. สำเนาทะเบียนบ้าน
4. ภาพถ่ายหรือเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์

**ค่าธรรมเนียม**

 ไม่เสียค่าธรรมเนียม

**การรับเรื่องร้องเรียน**

 ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

 สำนักปลัด เทศบาลตำบลกงหรา โทรศัพท์ : 0 – 7467 – 1175

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

-4-

**ตัวอย่างแบบฟอร์ม**

**คำร้องเรียน/ร้องทุกข์**

เทศบาลตำบลกงหรา

 เขียนที่ ……………………………………………………

28 เมษายน 2558

 วันที่ …………………………………………………………………………

ร้องทุกข์กรณีกลิ่นเหม็นจากมูลสัตว์

เรื่อง ……………………………………………………………

นายกเทศมนตรีตำบลกงหรา

เรียน …………………………………………………………..

นายร้องเรียน ร้องทุกข์

1. ชื่อ ………………………………………………………… นามสกุล………………………………………………

 5 - 1 กงหรา

1. อยู่บ้านเลขที่ ……………. ถนน ……………………. หมู่ที่ …………… ตำบล ………………………….

 กงหรา - พัทลุง

อำเภอ ..................................... จังหวัด ……………………………………..

 3930200000000

1. บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่ …………………………………………………………………………………
2. ร้องทุกข์/ร้องเรียน

 กลิ่นเหม็นจากมูลสัตว์และฝุ่นละอองจากโรงเรือนเลี้ยงไก่ของนายประกอบการ

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

 หมู่ที่ 1 ตำบลกงหรา อำเภอกงหรา จังหวัดพัทลุง ส่งผลให้ประชาชนข้างเคียงได้รับ

 ความเดือดร้อน

…………………………………………………………………………………………………………………………….

1. เอกสารประกอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

1. ภาพถ่าย
2. สำเนาทะเบียนบ้าน

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

 ขอแสดงความนับถือ

 ร้องเรียน

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

 นายร้องเรียน ร้องทุกข์

 (…………………………………………)

**คู่มือประชาชน**

**การร้องเรียน ร้องทุกข์**