

คู่มือสำหรับประชาชน : การรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักปลัดเทศบาล

สำนักงานเทศบาลตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

---

๑. ชื่อกระบวนการ : การรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ : สำนักงานเทศบาลตำบลจักราช

๓. ประเภทของงานบริการ : กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว

๔. หมวดหมู่ของงานบริการ : การรับแจ้ง/การแก้ไขและบรรเทาความเดือดร้อน

๕. กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง :

๑) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ.๒๕๕๒

๒) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖

๖. ระดับผลกระทบ : บริการที่มีความสำคัญด้านสังคม

๗. พื้นที่ให้บริการ : ท้องถิ่น (ในเขตเทศบาลตำบลจักราช)

๘. กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา

ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย/ข้อกำหนด ฯลฯ : ๗ วัน หรือ ๑๕ วัน หรือแก้ไขแล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน

๙. ข้อมูลสถิติ

จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน 0

จำนวนคำขอที่มากที่สุด 0

จำนวนคำขอที่น้อยที่สุด 0

๑๐. ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน [สำเนาคู่มือประชาชน]

๑๑. ช่องทางการให้บริการ

๑) สถานที่ให้บริการ สำนักงานเทศบาลตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๓๐

โทรศัพท์ : ๐๔๔-๓๙๙๓๘๒

โทรสาร : ๐๔๔-๓๙๙๓๘๒ ต่อ ๑๒

/ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน

ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (มีบริการในช่วงเวลาพักเที่ยง)

หมายเหตุ (การชำระค่าธรรมเนียมปิดรับเวลา๑๕.๓๐น.)

๑๒. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

หมายเหตุ :

๑. หากเห็นว่าคำขอไม่ถูกต้องหรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐานใดและไม่อาจแก้ไข/เพิ่มเติมได้ในขณะนั้นผู้รับคำขอและผู้ยื่นคำขอจะต้องลงนามบันทึกความบกพร่องและรายการเอกสาร/หลักฐานร่วมกันพร้อมกำหนดระยะเวลาให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการแก้ไข/เพิ่มเติม หากผู้ยื่นคำขอไม่ดำเนินการแก้ไข/เพิ่มเติมได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดผู้รับคำขอจะดำเนินการคืนคำขอและเอกสารประกอบการพิจารณา

๒. พนักงานเจ้าหน้าที่จะยังไม่พิจารณาคำขอและยังไม่นับระยะเวลาดำเนินงานจนกว่าผู้ยื่นคำขอจะดำเนินการแก้ไขคำขอหรือยื่นเอกสารเพิ่มเติมครบถ้วนตามบันทึกความบกพร่องนั้นเรียบร้อยแล้ว

๓. ระยะเวลาการให้บริการตามคู่มือเริ่มนับหลังจากเจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอได้ตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหลักฐานแล้วเห็นว่ามีความครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน

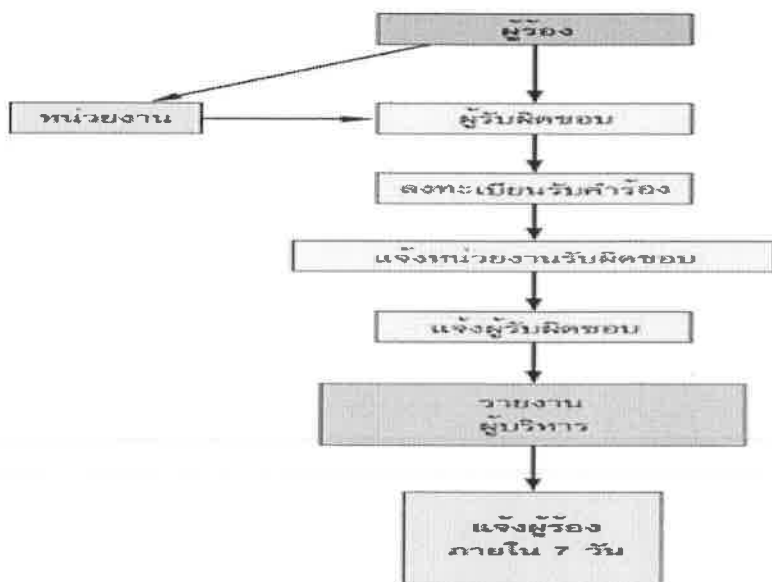
๔. ทั้งนี้ จะมีการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน ๗ วันนับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือหากประสงค์ให้จัดส่งผลให้ทางไปรษณีย์ โปรดแนบซองเจ้าหน้าที่ถึงตัวท่านเองให้ชัดเจน พร้อมติดแสตมป์สำหรับค่าไปรษณีย์ลงทะเบียนตามอัตราของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัดกำหนด

**๑๓. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ**

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑)	การตรวจสอบเอกสาร	เจ้าหน้าที่รับคำขอและตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารตามรายการเอกสารหลักฐานที่กำหนดและแจ้งประสานเรื่องให้หน่วยงาน (กอง) ที่เกี่ยวข้องทราบ	๑ วัน	เทศบาลตำบลจักราช	-
๒)	การพิจารณาดำเนินการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการ/รายงานผลการดำเนินการให้นายกเทศมนตรีทราบ	๗ วัน ถึง ๑๕ วัน	เทศบาลตำบลจักราช	ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน

ระยะเวลาดำเนินการรวม ๓๐ วัน

ผังกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน



๑๔. งานบริการนี้ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว ยังไม่ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน

๑๕. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

๑๕.๑) เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
๑)	บัตรประจำตัวประชาชน	เทศบาลตำบลจักราช	๐	๑	ฉบับ	(กรณีบุคคลธรรมดา / รับรองสำเนาถูกต้องทุกหน้า)
๒)	สำเนาทะเบียนบ้าน	เทศบาลตำบลจักราช	๐	๑	ฉบับ	(กรณีบุคคลธรรมดา / รับรองสำเนาถูกต้องทุกหน้า)

๑๕.๒) เอกสารอื่นๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม

ที่	รายการเอกสารยื่นเพิ่มเติม	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
๓)	อื่นๆ (ถ้ามี)	-	๐	๐	ชุด	-

๑๖. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

๑๗. ช่องทางการร้องเรียน

สำนักงานเทศบาลตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

([www.jakkarat.go.th](http://www.jakkarat.go.th)) โทรศัพท์ : ๐๔๔-๓๙๙๓๘๒ โทรสาร : ๐๔๔-๓๙๙๓๘๒ ต่อ ๑๒

๑๘. ตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก

03 - 30 - 01

อันดับที่.....

คำร้องเรื่อง.....

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เชื้อชาติ..... สัญชาติ.....

อยู่บ้านเลขที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....ขอทำคำร้องยื่นต่อ.....

ด้วยข้าพเจ้า.....

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

เฉพาะฉะนั้นขอได้โปรดอนุญาตด้วย

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่

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

คำสั่ง

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

ตำแหน่ง.....

# ผังกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

