

คู่มือสำหรับประชาชน

เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย ตำบลเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

งานที่ให้บริการ	การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

๑.งานบริหารราชการทั่วไป

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ทุกวันในวันและเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.
และ ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.

หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องจัดระบบการรับเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ สอบถามหรือเสนอความคิดเห็นข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ อันมีสาเหตุมาจากการที่ผู้ร้องเชื่อว่าตนเองไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเหตุต่างๆ ซึ่งเป็นการสะท้อนการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนการแสดงความคิดเห็นให้ข้อเสนอแนะ เป็นช่องทางในการให้ข้อมูลเพื่อให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง ให้ประชาชนมีโอกาสให้และรับข้อมูล ทั้งนี้ การแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาที่ประชาชนต้องการทราบนั้น ควรมีความชัดเจน โดยสามารถนำข้อเสนอไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ตรงจุด ทั้งยังสามารถสอบถามความพึงพอใจในเรื่องที่มีประชาชนมาติดต่อขอรับบริการต่างๆ จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ณ สถานที่บริการได้อีกทางหนึ่ง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑.ผู้ที่ประสงค์จะร้องทุกข์กรอกแบบคำร้อง ระยะเวลา ๑๐ นาที	งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย
๒.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคำร้อง เอกสารหลักฐานและ ลงบันทึกสมุดทะเบียนเรื่องราวร้องทุกข์ ระยะเวลา ๓๐ นาที	งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย
๓.ผู้มีอำนาจพิจารณาอนุญาตตามที่ผู้ร้องทุกข์ ประสงค์ ระยะเวลา ๓๐ นาที	งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๔.เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามที่มีอำนาจอนุญาตสั่งการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์แก่ผู้ร้องขออย่างเร่งด่วนภายในระยะเวลาที่กำหนด ระยะเวลา ๕ วัน	งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย
๕.เจ้าหน้าที่รายงานแก่ผู้มีอำนาจอนุญาตทราบและรวบรวมข้อมูลเพื่อสรุปผลต่อไป ระยะเวลา ๑ วัน	งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน ๑๕ วันต่อราย โดยให้แจ้งตอบรับการดำเนินการให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบตามกำหนด

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

เอกสารหลักฐานประกอบแบบคำขอแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

- (๑) บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่ายพร้อมสำเนา จำนวน ๑ ฉบับ
(๒) สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน ๑ ฉบับ

ค่าธรรมเนียม

-ไม่มีค่าธรรมเนียม

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามความประสงค์ของผู้ร้องขอฯ สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียน คัดค้านได้ที่งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย ตำบลเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓ - ๖๖๓๐๙๔ ต่อ ๑๐๑ หรือ www.siriwiangchai.go.th

ตัวอย่างแบบฟอร์มและการกรอกข้อมูล

แบบคำขอแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์