

คู่มือกระบวนการงานที่ ๔
ชื่อกระบวนการงาน การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

คู่มือสำหรับประชาชน	
งานให้บริการ	การร้องทุกข์/ร้องเรียน
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล โทรศัพท์ ๐๕๓ - ๔๔๑๘๖๑	วันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.
หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข	
<p>๑. มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้</p> <p>๒. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพหุติการณณ์ เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร</p> <p>๓. ใช้ถ้อยคำสุภาพ</p> <p>๔. มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ / ร้องเรียน แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย</p> <p>๕. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)</p>	
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
ขั้นตอน กรณีแจ้ง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านแหวน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. ผู้ร้องยื่นคำร้องทั่วไปพร้อมเอกสารหลักฐานประกอบ (ระยะเวลา ๑๐ นาที)	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบ (ระยะเวลา ๒๐ นาที)	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
๓. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ สถานที่ร้องเรียน (ระยะเวลา ๑ วัน)	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๔. เจ้าหน้าที่รายงานต่อผู้บริหาร เพื่อแต่งตั้งกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (ระยะเวลา ๑ วัน)	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๕. ประชุมคณะกรรมการเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา (ระยะเวลา ๓๐ นาที)	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๖. เจ้าหน้าที่ทำหนังสือผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงแจ้งให้ผู้ร้องและผู้ถูกร้องแก้ไขตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ (ระยะเวลา ๒ วัน)	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
ระยะเวลา	
ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน ๗ วัน	
รายการเอกสารหลักฐานประกอบ	
เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้	
๑. แบบคำร้องทั่วไป	จำนวน ๑ ฉบับ
๒. บัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารที่ทางราชการออกให้ปรากฏเลขบัตรประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก (ฉบับจริงหรือสำเนา)	จำนวน ๑ ฉบับ
๓. รูปถ่ายเหตุร้องเรียน (ถ้ามี)	จำนวน ๑ ฉบับ
๔. เอกสารหลักฐานอื่น ๆ (ถ้ามี)	จำนวน ๑ ฉบับ
ข้อควรทราบ	
ไม่มี	
ค่าธรรมเนียม	
ไม่มี	
การรับเรื่องร้องเรียน	
<p>หากพบปัญหา / ข้อสงสัยในการให้บริการ สามารถติดต่อหรือแจ้งเรื่องที่ช่องทาง ดังต่อไปนี้</p> <p>๑. เขียนคำร้องทั่วไปที่สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านแหวน</p> <p>๒. ศูนย์รับเรื่องการบริการสาธารณะ</p> <p>๓. เว็บไซต์ www.baanwan.go.th</p> <p>๔. Facebook : https://www.facebook.com/tbbaanwan</p> <p>๕. อีเมลล์ : info@baanwan.go.th</p>	