

คู่มือสำหรับประชาชน: การจัดการข้อร้องเรียนและปรึกษาปัญหากฎหมาย

หน่วยงานที่รับผิดชอบ: เทศบาลตำบลบ้านฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น

1. ชื่อกระบวนการ: การจัดการข้อร้องเรียนและปรึกษาปัญหากฎหมาย
2. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ: งานรับเรื่องราວร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล
3. ประเภทของงานบริการ: กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว
4. หมวดหมู่ของงานบริการ: ขึ้นทะเบียน
5. กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง:

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ.2552
6. ระดับผลกระทบ: บริการทั่วไป
7. พื้นที่ให้บริการ: ทั่วถิ่น
8. กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา -

ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ 0 วัน (ขั้นตอนระยะเวลาอยู่ในข้อ 13)
9. ข้อมูลสถิติ

จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน 0

จำนวนคำขอที่มากที่สุด 0

จำนวนคำขอที่น้อยที่สุด 0
10. ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน [สำเนาคู่มือประชาชน] การจัดการข้อร้องเรียนและปรึกษาปัญหากฎหมาย
11. ช่องทางการให้บริการ

เทศบาลตำบลบ้านฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น

333 หมู่ 2 ถนนมะลิวัลย์ ตำบลบ้านฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น 40270

โทร.043-269003

ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:30 - 16:30 น.
(ไม่มีพักเที่ยง)
12. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ.2552 กำหนดแนวทางให้ประชาชนสามารถยื่นข้อร้องเรียนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ ได้ ในช่องทางหรือสถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

หลักเกณฑ์

- ไม่มีหลักเกณฑ์

วิธีการ

- กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ ประชาชนสามารถยื่นเอกสารตามแบบฟอร์มต่างๆ ในเรื่องต่างๆ ให้เจ้าหน้าที่สอบถามข้อเท็จจริงในเรื่องที่ประสงค์จะให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนแล้วบันทึกข้อเท็จจริงลงในแบบร้องเรียนร้องทุกข์/หรือคำร้องทั่วไป จากนั้นเจ้าหน้าที่จะส่งเรื่องผ่านมายังนิติกรพิจารณาตรวจสอบและรายงานต่อนายกเทศมนตรี เพื่อเตรียมประสานการดำเนินการต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อนระหว่างรอคำสั่งการของนายกเทศมนตรี และรับคำสั่งโดยเจ้าหน้าที่ธุรการรับเรื่องจากนายกเทศมนตรีมาส่งต่อให้นิติกรต่อไป และจะแจ้งผลตามข้อร้องเรียนหรือความคับข้องใจให้ประชาชนผู้ร้องทราบไม่เกิน ๑๕ วัน

- กรณีขอคำปรึกษาปัญหากฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ธุรการ/ประชาสัมพันธ์สอบถามข้อเท็จจริงในเบื้องต้นก่อนแจ้งพบนิติกร ต่อจากนั้นนิติกรจะให้คำปรึกษารวมทั้งคำแนะนำตามความประสงค์ของผู้ขอคำปรึกษาในเรื่องนั้นๆ และเมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้วบันทึกลงในแบบและรายงานนายกเทศมนตรีทราบต่อไป

13. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1)	การตรวจสอบเอกสาร	ผู้ยื่นคำขอลงทะเบียนพร้อมแนบเอกสารหลักฐาน และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคำร้องและเอกสารหลักฐานประกอบ	15 นาที	เทศบาลตำบลบ้านฝาง	(1. ระยะเวลา : 20 นาที (ระบุระยะเวลาที่ให้บริการจริง) 2. หน่วยงานผู้รับผิดชอบคือเทศบาลตำบลบ้านฝาง
2)	การให้คำปรึกษา/การพิจารณาเรื่องที่ร้องเรียน	กรณีให้คำปรึกษาทางกฎหมาย กรณีการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	30 นาที หรือมากกว่า ไม่เกิน 15 วัน	เทศบาลตำบลบ้านฝาง	(1. ระยะเวลา : 10 นาที (ระบุระยะเวลาที่ให้บริการจริง) 2. หน่วยงานผู้รับผิดชอบคือเทศบาลตำบลบ้านฝาง

ระยะเวลาดำเนินการรวม 30 นาที

14. งานบริการนี้ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว ยังไม่ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน

15. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

15.1) เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
1)	บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่ออกให้โดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่ายพร้อมสำเนา	-	1	1	ชุด	-

15.2) เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม

ที่	รายการเอกสาร ยื่นเพิ่มเติม	หน่วยงานภาครัฐผู้ ออกเอกสาร	จำนวนเอกสาร ฉบับจริง	จำนวนเอกสาร สำเนา	หน่วยนับ เอกสาร	หมายเหตุ
ไม่พบเอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม						

16. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

17. ช่องทางการร้องเรียน

ณ ห้องงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านฝาง หรือ ผ่านทางระบบ E-Service ที่หน้าเว็บไซต์เทศบาลตำบลบ้านฝาง

18. ตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก

ที่แนบท้ายคู่มือประชาชนฯนี้

แบบบันทึกคำร้องทุกข์ร้องเรียน

สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านฝาง
 (ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบ้านฝาง)
 อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น
 โทร ๐๔๓-๒๖๙๐๐๒

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....น

ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

() ทางโทรศัพท์ () ติดต่อด้วยตนเอง () อื่นๆ

ข้อมูลของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ / ขอคำปรึกษา () ยินดีให้ข้อมูล () ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล

ชื่อ.....สกุล.....อายุ.....ปี อาชีพ.....

หมายเลขโทรศัพท์.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

อีเมลล์.....

ประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้คำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านฝาง

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

มีต่อด้านหลัง.....

ผลการดำเนินงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผลการแจ้งกลับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ / ปรีกษาข้อกฎหมาย

- () แจ้งกลับภายใน ๑๕ วันทำการหลังจากรับเรื่อง
 ตามหนังสือ ที่ จบ ๕๔๗๐๑/.....ลงวันที่.....
 หรือทางโทรศัพท์ หรือแจ้งด้วยตนเอง เมื่อวันที่.....เวลา.....
- () แจ้งกลับเกินกว่า ๑๕ วันทำการหลังจากรับเรื่อง
 ตามหนังสือ ที่ จบ ๕๔๗๐๑/.....ลงวันที่.....
 หรือทางโทรศัพท์ หรือแจ้งด้วยตนเอง เมื่อวันที่.....เวลา.....
- () ไม่ได้แจ้งกลับเนื่องจาก.....

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

(.....)

ตำแหน่ง.....

คำร้องขอคำปรึกษาปัญหาข้อกฎหมาย

สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านฝาง

ตำบลบ้านฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

๑) ผู้ขอคำปรึกษา นาย/นาง/นางสาว.....อายุ.....ปี
 เชื้อชาติ..... สัญชาติ..... บัตรประจำตัว..... เลขที่.....
 ออกให้ที่อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....
 อาชีพ..... ที่อยู่เลขที่..... หมู่ที่..... ซอย/ตรอก.....
 ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....
 จังหวัด..... โทร.....

๒) เรื่องที่ขอปรึกษา

.....

๓) ข้อเท็จจริงโดยสังเขป

.....

.....

.....

๔) คำแนะนำโดยสรุป

.....

.....

๕) หน่วยงานที่ควรไปติดต่อเพิ่มเติม

.....

.....

๖) เอกสารประกอบคำแนะนำ

๑).....

๒).....

ผู้ขอคำปรึกษาได้รับทราบคำแนะนำจนเป็นที่เข้าใจดีแล้ว จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ลงชื่อ.....ผู้ขอคำปรึกษา
 (.....)

ลงชื่อ.....ผู้ให้คำแนะนำ
 (.....)

.....

แบบคำร้องทั่วไป

สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านฝาง
อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น
โทร/โทรสาร ๐๔๓-๒๖๕๐๐๐๓

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....

อาชีพ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....ขอทำคำร้องยื่นต่อเทศบาลตำบลบ้านฝาง ดังต่อไปนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาคำร้องของข้าพเจ้าด้วย

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

(ลงชื่อ).....
(.....)

(ลงชื่อ).....
(.....)

(ลงชื่อ).....
(.....)

คำสั่งนายกเทศมนตรี

.....

.....

(ลงชื่อ).....
(.....)

.....

แบบบันทึกข้อเท็จจริง

เขียนที่.....

.....

.....

โทร.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....น

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านฝาง
อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น และ.....ได้ออกตรวจสอบประเด็นเรื่องร้องเรียน

พบว่า.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....โทร.....เกี่ยวข้องเป็น.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

