

## กระบวนการงานและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง

๑. ที่สำนักงานเทศบาลตำบลท่าช้างคลอง โทรศัพท์

โทรสาร : ๐ ๔๒๘๗ ๐๖๔๗ หรือ ๐ ๔๒๘๗ ๐๖๗๔

๒. เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลท่าช้างคลอง

<http://www.thachangklong.go.th>

๓. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าช้างคลอง

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าช้างคลอง

ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

### หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

เทศบาลตำบลท่าช้างคลอง เป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๓ เทศบาลตำบลท่าช้างคลองได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อ หรือร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ

#### ขั้นตอน

๑. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรอกแบบฟอร์มหรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์
๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบความถูกต้อง
๓. ปลัดเทศบาล สั่งการดำเนินการแก้ไขปัญหา
๔. ไกล่เกลี่ย/และตอบปัญหา หรือชี้แจง การร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์  
และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

#### ระยะเวลา

ตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน

#### รายการเอกสารประกอบ

เอกสารคำร้องเรียน กรณีกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน)  
กรณี ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ (ไม่มีเอกสาร)

ค่าธรรมเนียม -ไม่มี-

แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบงาน  
ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

๑. กรอกแบบฟอร์มคำร้อง (คำร้องเรียน/ร้องทุกข์)/หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

ผู้รับผิดชอบ

นางบุษกร ศิริเชียงใหม่ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ และ  
เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้



๒. พิจารณาคำร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ

นายสุพัฒน์ พานกระดิ่ง ปลัดเทศบาล



๓. แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบ

๑. นางนันทร์ภัส วัฒนะเชาว์มณี

ผู้อำนวยการกองคลัง

๒. นายประดิษฐ์ พรหมโคตร

นายช่างโยธาชำนาญงาน

รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการกองช่าง

๓. นางยุพเรศ โยปัทม

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๔. นายเกรียงไกร จันนา

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

๕. นายสุระศักดิ์ ทองหล้า

นักป้องกันฯ

๖. นางสุทธินี ขวัญอน

นักวิชาการพัสดุชำนาญการ

๗. นายอนุชิต สอนนวล

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

๘. นางอศิราภรณ์ พานกระดิ่ง

พยาบาลวิชาชีพ

๙. นางกัลยานิษฐ์ คำลา

นักวิชาการศึกษาฯ

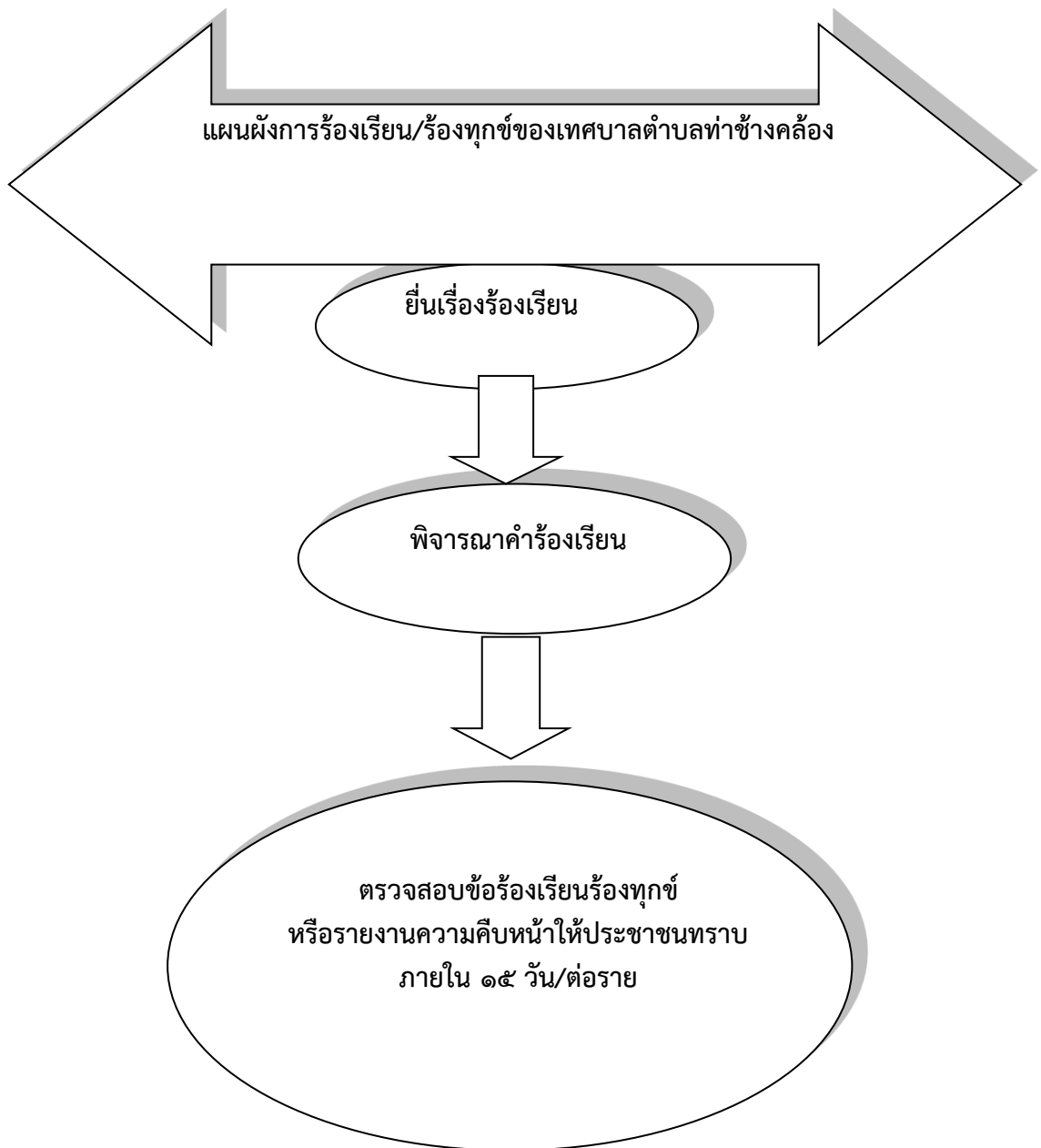
๑๐. นางปัทมินี พรหมโคตร

นักวิชาการตรวจสอบภายใน

๑๑. นางมลิวรรณ แสงคา

เจ้าพนักงานธุรการฯ

หมายเหตุ ผู้รับผิดชอบสามารถปรับปรุงได้ ตามความเหมาะสมและตรงตามเรื่องที่มีการ  
ร้องเรียนหรือสามารถมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องที่แท้จริงดำเนินการ



ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง

แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....  
.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้างคล่อง

ข้าพเจ้า..... นามสกุล..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ..... จังหวัด..... เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ร้องเรียน

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

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

หมายเหตุ สามารถใช้เป็นเอกสารในเรื่องร้องเรียนทั่วไป เช่น ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเทศบาลตำบลท่าช้างคล่อง หรือใช้เป็นเอกสารร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลท่าช้างคล่อง

(ตัวอย่าง)

แบบฟอร์มคำร้อง

เขียนที่.....บ้านท่าช้างคล้อย ตำบลท่าช้างคล้อย  
อำเภอผาขาว จังหวัดเลย ๔๒๒๔๐

วันที่...๑...เดือน...มกราคม....พ.ศ. ...๒๕๖๔....

เรื่อง.....

เรียน.....นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้างคล้อย

ข้าพเจ้า.....นายชื่อสตัย..... นามสกุล.....ธรรมดี..... อายุ...๔๒.....ปี

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....๕๔๐๐๑..... หมู่.....๘๘..... ตำบล..... อำเภอ.....ผาขาว.....

จังหวัด.....เลย..... เบอร์โทรศัพท์.....๐๔๓-๗๗๗๙๙๙.....

มีความประสงค์จะดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์.....เนื่องด้วยข้าพเจ้า นายยุติธรรม  
ติงาม ได้พบการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่โปร่งใสในโครงการจัดซื้อ.....และขอร้อง  
เรียนความไม่เป็นกลางของเจ้าหน้าที่ กรณีนายมักมาก วุ่นวาย ข้าราชการในสังกัดของท่าน ดำเนินการ  
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำขอ

(.....)

หมายเหตุ แบบฟอร์มการร้องเรียน /หนังสือร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถจัดทำมาเองได้ ไม่  
จำเป็นต้องเป็นไปตามแบบฟอร์มที่ทางเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อยทำไว้