

คู่มือสำหรับประชาชนเรื่องร้องเรียนของเทศบาลเมืองศิลา

กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง

๑. ที่สำนักงานเทศบาลเมืองศิลา โทรศัพท์ 0 4324 6505-6

โทรสาร : 0 4324 6507 หรือ

๒. เว็บไซต์ของเทศบาลเมืองศิลา <http://silakhonkaen.go.th>

๓. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเทศบาลเมืองศิลา

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองศิลา

ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา 08.30 น. – 16.30 น.

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

เทศบาลเมืองศิลาเป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เทศบาลเมืองศิลาได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อ หรือร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนและระยะการให้บริการ

ขั้นตอน

1. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรอกแบบฟอร์ม หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์
2. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบความถูกต้อง
3. ปลัดเทศบาล สั่งการดำเนินการแก้ไขปัญหา
๔. ไกล่เกลี่ยและตอบปัญหา 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

นางวันสตรีนท์ ธรรมวงศา นิตกร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถ
รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้



๒. พิจารณาคำร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ

ว่าที่ ร.อ.พงเจตน์ พรภุณา ปลัดเทศบาล



๓. แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบ

๑. นางสาวพัชรินทร์ ยิ้มจู

ผู้อำนวยการกองคลัง

๒. นายวิวัฒน์ เบญจประยูรศักดิ์

ผู้อำนวยการกองช่าง

๓. นางเกศินี จันทรพรหม

รองปลัดเทศบาล

รักษาการ ผอ.กองการศึกษา

๔. นายบุญเพ็ง ศรีจันทร์

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ

๕. นางอุไรวรรณ ศรีสุวรรณวัฒน์

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๖. นายรณกร ภูติฐวัฒน์โชค

นิตกร

๗.นางวันสตรีนท์ ธรรมวงศา

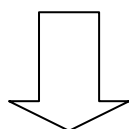
นิตกร

หมายเหตุ ผู้รับผิดชอบสามารถปรับปรุงได้ ตามความเหมาะสมและตรงตามเรื่องที่มีการร้องเรียน
หรือสามารถมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องที่แท้จริงดำเนินการ

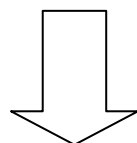
แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองศีลา

ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๘

ยื่นเรื่องร้องเรียน



พิจารณาคำร้องเรียน



ตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์
หรือรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ
ภายใน 15 วัน/ต่อราย

แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองศิลา

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

มีความประสงค์ร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเหตุ สามารถใช้เป็นเอกสารในเรื่องร้องเรียนทั่วไป เช่น ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงานเทศบาลเมืองศิลา หรือใช้เป็นเอกสารร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของ
เทศบาลเมืองศิลา

(ตัวอย่าง)

แบบฟอร์มคำร้อง

เขียนที่.....ถ.เทพสิรินทร์ ต.ในเมือง

อ.เมือง...จ.ขอนแก่น....๔๐๐๐๐

วันที่...๑...เดือน...มกราคม....พ.ศ. ...๒๕๕๖....

เรื่อง.....

เรียน.....นายกเทศมนตรีเมืองศิลา

ข้าพเจ้า.....นายชื่อสัตว์.....นามสกุล.....ธรรมดี.....อายุ....๔๒.....ปี

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

จังหวัด.....ขอนแก่น.....เบอร์โทรศัพท์.....๐๔๓-๗๗๗๘๘๘.....

มีความประสงค์จะดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์.....เนื่องด้วยข้าพเจ้า นายยุติธรรม
 ดิงาม ได้พบการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่โปร่งใสในโครงการจัดซื้อ.....และขอ
 ร้องเรียนความไม่เป็นกลางของเจ้าหน้าที่ กรณีนี้มากมามาก รบกวน ข้าราชการในสังกัดของท่าน ดำเนินการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำขอ

(.....)

(ตัวอย่าง)

หมายเหตุ แบบฟอร์มการร้องเรียน /หนังสือร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถจัดทำเองได้ ไม่
 จำเป็นต้องเป็นไปตามแบบฟอร์มที่ทางเทศบาลเมืองศิลาทำไว้