

## คู่มือสำหรับประชาชนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า

.....

### กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้หลายช่องทาง

๑. ที่สำนักงานเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า โทรศัพท์ ๐๔๓-๐๔๐-๑๓๘  
โทรสาร : ๐๔๓-๐๔๐-๑๓๘

๒. เว็บไซต์ของเทศบาลหนองเสาเล้า [www.nongsaolao.go.th](http://www.nongsaolao.go.th)

๓. สายด่วน ปลัดเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า โทร ๐๖๑-๐๒๘๓๑๐๙

สายด่วน นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสาเล้า โทร ๐๙๑-๘๖๒๔๔๕๘

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า

ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.  
วันหยุดราชการ ๐๘๓-๓๑๓๖๓๓๖ (นิติกร)

### หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

เทศบาลตำบลหนองเสาเล้าเป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวกตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เทศบาลตำบลหนองเสาเล้าได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อ หรือร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ

#### ขั้นตอน

- ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรอกแบบฟอร์ม หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์หรือทางโทรศัพท์
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบความถูกต้อง
- ปลัดเทศบาลสั่งดำเนินการ/รายงานนายกเทศมนตรีเพื่อเห็นชอบ/สั่งการ แก้ไขปัญหา
- ไกล่เกลี่ย/และตอบปัญหา หรือชี้แจง การร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

#### ระยะเวลา

ตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วัน  
(ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน)

#### รายการเอกสารประกอบ

เอกสารคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีกรอกแบบฟอร์มคำร้องทั่วไป (แนบสำเนาบัตรประชาชน)  
กรณี ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (ไม่มีเอกสาร)

แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ  
ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน  
เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า

๑. กรอกแบบฟอร์มคำร้อง (ตามแบบคำร้อง) / ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์/Faacebook/Line

ผู้รับผิดชอบ

๑. นายประมวล ศรีอ่าง	นิติกรชำนาญการ
๒. นางพรรณทิพพา มะทะฤทธิ์	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญการ
๓. นางผานิต ชัยดีจันทร์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๒. พิจารณาคำร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ

นางเนตรทราย อุตสาหกรรม ปลัดเทศบาล

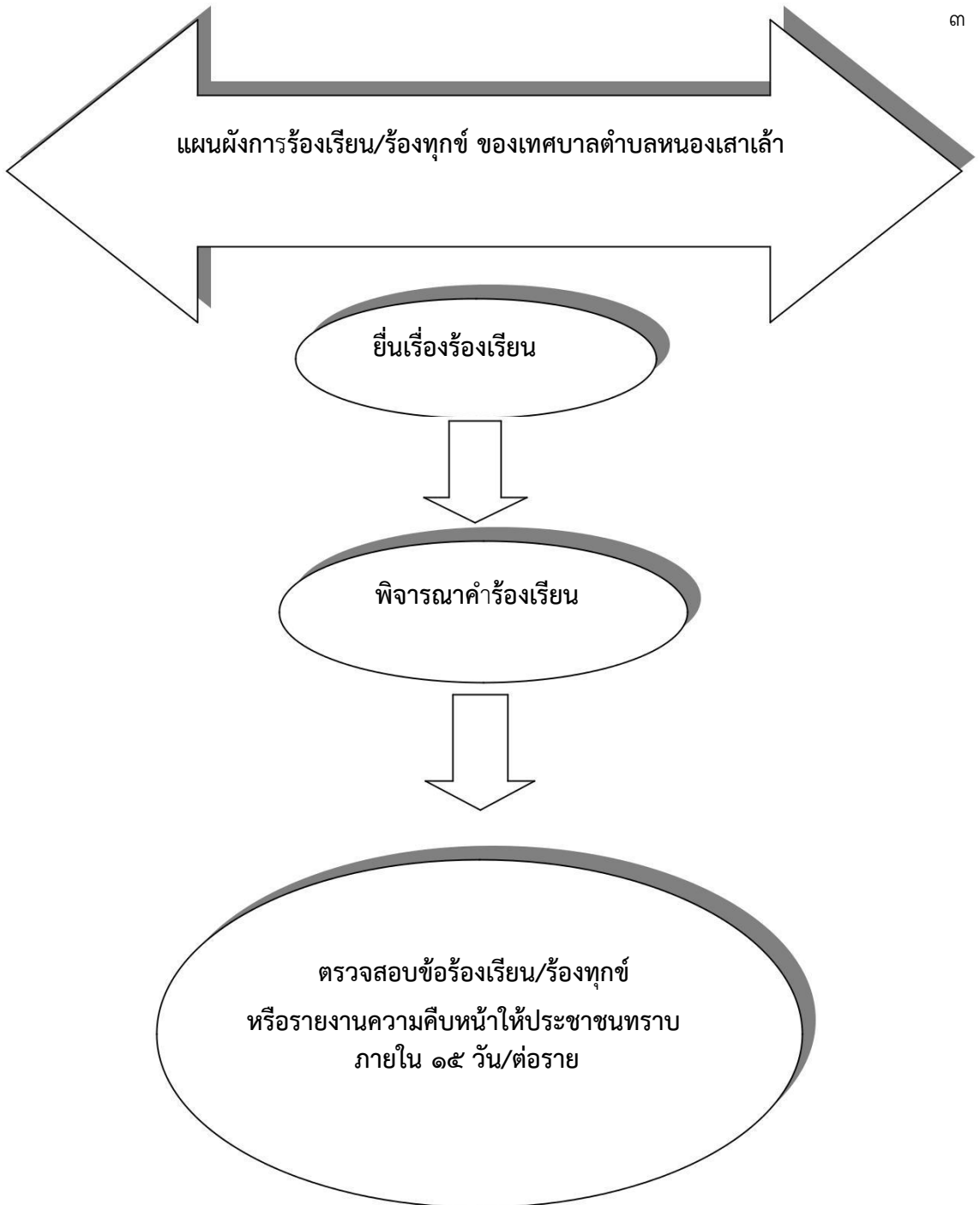


๓. แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ

๑. รักษาการ	ผู้อำนวยการกองคลัง
๒. นายธีรยุทธ แสงหมี	ผู้อำนวยการกองช่าง
๓. สิบเอกสมหมาย ทาโบราณ	หัวหน้าสำนักปลัด
๔. นายประมวล ศรีอ่าง	นิติกรชำนาญการ

หมายเหตุ\*\*ผู้รับผิดชอบสามารถปรับปรุงได้ความเหมาะสมและตรงตามเรื่องที่มีการ  
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือสามารถมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องที่แท้จริงดำเนินการได้



แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า  
อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสาเล้า

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....  
๒.....

ด้วย ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว/อื่น ๆ .....

ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....

มีความประสงค์ให้เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า ดำเนินการดังนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสาเล้า

เพื่อโปรดทราบ

เพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง  
(.....)

ความเห็น.....  
สืบเอก

(สมหมาย ทาโบราณ)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....

ความเห็น.....

(นางเนตรทราย อุตสาหการ)  
ปลัดเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า

(นายไพฑูล ธรรมภูเขียว)  
นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสาเล้า

(ตัวอย่าง)

## ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า

### แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า

อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๓๐

วันที่...๑..เดือน..ตุลาคม..พ.ศ. ..๒๕๖๑....

เรื่อง ขอให้ตรวจสอบสถานประกอบการ (เลี้ยงสุกร)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสาเล้า

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....รายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จากเหตุรำคาญ.....

๒.....รูปภาพประกอบการร้องเรียน.....

ด้วย ข้าพเจ้า...นายหวงแหน.... นามสกุล...ความถูกต้อง.... อายุ... ๔๐...ปี อยู่บ้านเลขที่..๑๑/๑๑...

หมู่ที่...๑... ตำบล...หนองเสาเล้า...อำเภอ...ชุมแพ..... จังหวัด...ขอนแก่น... เบอร์โทรศัพท์...๐๘๓-๓๑๓๖๖๖๖

มีความประสงค์ให้เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า ดำเนินการดังนี้

.....ด้วยปรากฏว่าบริเวณบ้านพักอาศัยของข้าพเจ้าและชาวบ้านอีกจำนวนมาก มีผู้ประกอบการเลี้ยงสุกร ประมาณ ๕๐ ตัว ซึ่งจากการเลี้ยงสุกรดังกล่าวนี้ ได้ส่งกลิ่นรบกวนช่วงเวลา ๑๖.๐๐-๒๑.๐๐ น. ของทุกวัน ทำให้ข้าพเจ้าและชาวบ้านเดือดร้อนในการดำรงชีวิตปกติ จึงขอความอนุเคราะห์ให้เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า ดำเนินการดังนี้

๑. ตรวจสอบว่าผู้ประกอบการได้ดำเนินการขออนุญาตกับเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า หรือไม่
๒. ตรวจสอบสถานประกอบการว่าถูกต้องตามสุขลักษณะ หรือไม่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสาเล้า

เพื่อโปรดทราบ

เพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง

(.....)

ความเห็น.....

สืบเอก

(สมหมาย ทาโบราณ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....

ความเห็น.....

(นางเนตรทราย อุตสาหกรรม)

ปลัดเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า

(นายไพโรทูล ธรรมภูเขียว)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสาเล้า

หมายเหตุ แบบฟอร์มการร้องเรียน /หนังสือร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถจัดทำขึ้นมาเองได้  
ไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามแบบฟอร์มที่เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า จัดทำไว้บริการ