

# คู่มือสำหรับประชาชน

งานให้บริการ

งานรับร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานธุรการ ฝ่ายธุรการ สำนักปลัดเทศบาล

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

สำนักงานเทศบาลตำบลหาดอาษา โทรศัพท์ ๐ ๕๖๔๓ ๒๕๘๔ โทรสาร ๐ ๕๖๔๓ ๒๐๑๑

ระยะเวลาการเปิดให้บริการ

(ทุกวันทำการ เว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. และ ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

- เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหาดอาษา แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นตัววาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร (หนังสือ) หรืออื่นใด
- เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหาดอาษา ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลาง โดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาทสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาคือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ ดำเนินการต่อไปได้

## ขั้นตอนการให้บริการ

### ๑. การรับและลงทะเบียนหนังสือเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

- กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ตามช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งที่มาร้องเรียนด้วยตนเอง มายังศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหาดอาษา รับ เรื่อง ลงทะเบียน

### ๒. การเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการ

- ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหาดอาษา วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราวเหตุการณ์และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้ความช่วยเหลือแก้ไข แล้วรายงานศูนย์ดำรงธรรมทราบเพื่อพิจารณา

### ๓. การติดตามผลการดำเนินการ

- เมื่อมีการแจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้วยังไม่ได้รายงาน ศูนย์ดำรงธรรมจะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่

### ๔. การรายงานผล

- เมื่อ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและสรุปรายงานแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหาดอาษา จะดำเนินการสรุป วิเคราะห์ และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อนำเรียนนายอำเภอทราบต่อไป

## ระยะเวลาการให้บริการ

ภายใน ๑๕ วัน

## รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

๑. สำเนาบัตรประชาชนของผู้ร้อง
๒. สำเนาทะเบียนบ้าน
๓. เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์