

คู่มือสำหรับประชาชน

งานที่ให้บริการ	รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักปลัด : ศูนย์ยุติธรรมชุมชนเทศบาลตำบลสายน้ำคำ (เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : นางสาวมูทิตา มะโนเส้า)

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่ / ช่องทางให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
สำนักปลัด : ศูนย์ยุติธรรมชุมชนเทศบาลตำบลสายน้ำคำ โทรศัพท์ : 0 5377 9088 โทรสาร : 0 5377 9088	วันจันทร์ ถึง ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 - 12.00 น. และ 13.00 - 16.30 น.

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลสายน้ำคำ ได้นำแนวทางการดำเนินงานของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ พ.ศ. 2546 มาใช้ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้ 1. ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนข้าราชการ (1) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ (2) ความเดือดร้อนหรือเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสายน้ำคำ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร หรือกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือกระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอัน เป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น หรือกระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุอันสมควร 2. ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชน เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้เทศบาลตำบลสายน้ำคำ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลสายน้ำคำ ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่อำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไป	
---	--

ขั้นตอนและวิธีการให้บริการ	
ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
1. ประชาชนเขียนคำร้องแจ้งเหตุ/ร้องทุกข์ (ระยะเวลาไม่เกิน 15 นาที)	สำนักปลัด : ศูนย์ยุติธรรมชุมชนเทศบาลตำบลสายน้ำคำ (เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : นางสาวมูทิตา มะโนเส้า)
2. แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่รับผิดชอบบรรเทาความเดือดร้อน (ระยะเวลาไม่เกิน 2 วัน)	สำนักปลัด : ศูนย์ยุติธรรมชุมชนเทศบาลตำบลสายน้ำคำ (เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : นางสาวมูทิตา มะโนเส้า)
3. หัวหน้าหน่วยงานรับผิดชอบบรรเทาความเดือดร้อน (ระยะเวลาไม่เกิน 3 วัน)	สำนักปลัด : ศูนย์ยุติธรรมชุมชนเทศบาลตำบลสายน้ำคำ (เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : นางสาวมูทิตา มะโนเส้า)
4. แจ้งผลการดำเนินการแก่ประชาชน (ระยะเวลาไม่เกิน 1 วัน)	สำนักปลัด : ศูนย์ยุติธรรมชุมชนเทศบาลตำบลสายน้ำคำ (เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : นางสาวมูทิตา มะโนเส้า)

ระยะเวลา
ใช้ระยะเวลารวมทั้งสิ้น 5 วัน

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ
เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ (แล้วแต่กรณีที่เกิดขึ้น)

ค่าธรรมเนียม
ไม่มีค่าธรรมเนียม

การรับเรื่องร้องเรียน/ช่องทางการติดต่อ
ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ สำนักปลัด เทศบาลตำบลสายน้ำคำ โทร. 0 5377 9088 หรือ เว็บไซต์ https://www.sainamkham.go.th/?page=home สายตรงผู้บริหาร โทร. 081 951 2519

