

## คู่มือสำหรับประชาชนเรื่องร้องเรียน ของเทศบาลตำบลแม่คำ

กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

สถานที่ / ช่องทางการร้องเรียน สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง

1. สำนักงานเทศบาลตำบลแม่คำ 199 บ้านแม่คำสบเป็น หมู่ที่ 1 ตำบลแม่คำ อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย
2. เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลแม่คำ [www.tessabanmaekham.go.th](http://www.tessabanmaekham.go.th)
3. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่คำ โทรศัพท์ 0-5377-9198
4. ร้องเรียนทางโทรสาร 0-5377-9198

หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

เทศบาลตำบลแม่คำ เป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2556 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2558 เทศบาลตำบลแม่คำได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อ หรือร้องเรียน / ร้องทุกข์

ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ

ขั้นตอน

1. ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ กรอกแบบฟอร์มหรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์
2. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบความถูกต้อง
3. ปลัดเทศบาล สั่งการดำเนินการแก้ไขปัญหา
4. ไกล่เกลี่ย / และตอบปัญหา หรือชี้แจงการร้องเรียน / ร้องทุกข์

ระยะเวลา

ตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ภายใน 15 วัน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน

รายการเอกสารประกอบ

เอกสารคำร้องเรียน กรณีกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (แนบสำเนาบัตรประชาชน)

กรณีร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ (ไม่มีเอกสาร)

แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบงาน  
ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

1. กรอกเอกสารแบบฟอร์มคำร้อง (คำร้องเรียน/ร้องทุกข์) หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

ผู้รับผิดชอบ

นายอนุวัตร ชาวไชย นิตกร



2. พิจารณาคำร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ

นายอนุวัตร ชาวไชย นิตกร



3. แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

1. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
2. กองการศึกษา
3. กองช่าง
4. กองคลัง
5. สำนักปลัดเทศบาล

แผนผังการร้องเรียน / ร้องทุกข์  
ของเทศบาลตำบลแม่คำ



ยื่นเรื่องร้องเรียน



พิจารณาคำร้องเรียน



ตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์  
หรือรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ  
ภายใน 15 วัน / ต่อราย

