**แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ**

**การรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์**

**สำนักปลัด เทศบาลตำบลชะเมา**

**1. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ**

เจ้าหน้าที่รับคำร้อง/แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลา 0.5 วัน

ผู้ร้องยื่นคำร้องต่อเจ้าหน้าที่

ตามช่องทางที่กำหนด

จนท.ตรวจพิจารณา

เสนอปลัดและผู้บริหาร

ระยะเวลา 1 วัน

แจ้งผู้ร้อง

ระยะเวลาภายใน 5 วัน

**2. ระยะเวลา** รวมระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน 7 วันทำการ (นับเวลาในวันปฏิบัติราชการ)

**หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการขอรับบริการ**

**๒.๑**เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

**๒.๒** เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับ ความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือขอความช่วยเหลืออันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัดเทศบาลตำบลชะเมา

**๒.๓** หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร

**๒.๔** ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อเทศบาลตำบลชะเมาต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

**๒.๕**ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดตามประมวลกฎหมายอาญา

**๒.๖** เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

**3. หลักฐานประกอบ**

1) หลักฐานยืนยันตน (แล้วแต่กรณี)

2) คำร้อง/หนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์/พบเจ้าหน้าที่โดยตรง

3) พยานหลักฐานต่างๆที่เกี่ยวข้อง(หากมี)

**4. สถานที่/หน่วยงานรับผิดชอบ**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักปลัด เทศบาลตำบลชะเมา

โทรศัพท์ 075-354077 โทรสาร 075-354077 **www.chamao.go.th**

**5. ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

เปิดให้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น. (ไม่เว้นช่วงพักเที่ยง)

**6. ค่าธรรมเนียม**

ไม่เสียค่าธรรมเนียม



