คู่มือสำหรับประชาชน : การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

กระทรวง : กระทรวงมหาดไทย

---

1. **ชื่อกระบวนงาน** : การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
2. **หน่วยงานเจ้าของกระบวนงาน :** องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกอำเภอดอนสักจังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. **ประเภทของงานบริการ :** กระบวนงานบริการที่ให้บริการในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น (กระบวนงานบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว)
4. **หมวดหมู่ของงานบริการ :** รับแจ้ง
5. **กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง :**
   1) พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลพศ. 2537
   2) พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลพศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 6) พ.ศ.2552
   3) มาตรา 71 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลพ.ศ.2537
6. **ระดับผลกระทบ :** บริการที่มีความสำคัญด้านเศรษฐกิจสังคม
7. **พื้นที่ให้บริการ :** ท้องถิ่น
8. **กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา** : พระราชกฎษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 6

   ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ 7 วัน
9. **ข้อมูลสถิติ**

   จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน 0

   จำนวนคำขอที่มากที่สุด 0

   จำนวนคำขอที่น้อยที่สุด 0
10. **ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน** : การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
11. **ช่องทางการให้บริการ**

    สถานที่ให้บริการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน

    ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการ วันจันทร์ถึงวันศุกร์(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา08:30 - 16:30 น. (มีพักเที่ยง)

    หมายเหตุ -
12. **หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข(ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต**

    ๑. กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยวาจา/ โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียนร้องทุกข์ (ที่อปท.กำหนด)
- กรณีด้วยวาจา(มาด้วยตนเองถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย)

ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องและลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน(เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

- กรณีโทรศัพท์ให้จนท.บันทึกข้อมูลลงในคำร้องหากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา(เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๒. กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนดบังคับรูปแบบแต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ร้องเรียนพร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้องถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

13. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1)	การตรวจสอบเอกสาร	ผู้ประสงค์ยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียนพร้อมเอกสารหลักฐานประกอบ	1 วัน	กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก
2)	การตรวจสอบเอกสาร	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องตามแบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน	2 วัน	กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	(สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก
3)	-	หัวหน้าหน่วยงานติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องเพื่อเข้าตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	7 วัน	กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก
4)	-	แจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบ	5 วัน	กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

ระยะเวลาดำเนินการรวม 15 วัน

14. งานบริการนี้ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว

ผ่านดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว7 วัน

15. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

15.1) เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
ไม่พบเอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ						

15.2) เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม

ที่	รายการเอกสารยื่นเพิ่มเติม	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
ไม่พบเอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม						

16. ค่าธรรมเนียม -

17. ช่องทางการร้องเรียน

1) ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกอำเภอดอนสักจังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทร 077 - 259046 / โทรสาร 077 - 259337 / เว็บไซค์ www.pakprak.go.th

หมายเหตุ -

2) ศูนย์บริการประชาชนสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300 / สายด่วน 1111 / www.1111.go.th

/ ตู้ ปณ.1111 เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300

18. ตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก : แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป

หมายเหตุ -