

คู่มือสำหรับประชาชน การรับเรื่องราวร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ: องค์การบริหารส่วนตำบลพะใต้ อำเภอยะใต้ จังหวัดชุมพร

กระทรวง: กระทรวงมหาดไทย

1. ชื่อกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์
2. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ: องค์การบริหารส่วนตำบลพะใต้ อำเภอยะใต้ จังหวัดชุมพร
3. ประเภทของงานบริการ: กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว
4. หมวดหมู่ของงานบริการ: รับแจ้ง
5. กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง
ไม่มีข้อมูลขอบเขตการให้บริการ
 - 1) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
6. ระดับผลกระทบ: บริการทั่วไป
7. พื้นที่ให้บริการ: ทั่วถิ่น
8. กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ 5 วันทำการ
9. ข้อมูลสถิติ
 - จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน
 - จำนวนคำขอที่มากที่สุด 0
 - จำนวนคำขอที่น้อยที่สุด 0
10. ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน [สำเนาคู่มือประชาชน] การรับเรื่องราวร้องทุกข์ 23/07/2558 19:20
11. ช่องทางการให้บริการ
ไม่มีข้อมูลขอบเขตการให้บริการ
12. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต
โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทําบริการสาธารณะหลายประเภท ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ตามกฎหมายเกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามยังมีภารกิจอีกหลายประเภทที่มีได้ยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ประชาชนมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนและมาร้องขอให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ ดังนั้น เพื่อให้เป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของ

หน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงสมควรกำหนดให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น อาศัยอำนาจตาม มาตรา ๑๖ (๓๑) และมาตรา ๑๗ (๒๙) แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และเพื่อให้สอดคล้อง กับบันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมระหว่าง สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานอัยการสูงสุด กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงยุติธรรม เมื่อวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๕๗ โดยมีแนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ 1) การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ในขั้นต้นให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 กล่าวคือ ผู้ได้รับความเดือดร้อนจะร้องทุกข์ด้วยตนเอง หรือมอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์แทนหรือผู้จัดการแทนได้ และจะทําเป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้ 2) ในกรณีได้รับการร้องทุกข์เป็นหนังสือไม่มีรายชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ ให้નાหลักพิจารณาการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม พ.ศ. 2541 มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับว่า การร้องทุกข์ที่มีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณา เว้นแต่กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลแน่นนอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาการดำเนินการตามที่เห็นสมควร 3) เรื่องราวร้องทุกข์จะต้องเป็นเรื่องที่ไม่ได้อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลหรือมีคาพิพาทหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว 4) เรื่องราวร้องทุกข์ที่รับไว้ พิจารณาการดำเนินการตามข้อ 3 ของประกาศ ดังนี้ 4.1) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ ให้ชี้แจงผู้ร้องทราบ และส่งคำร้องทุกข์ไปยังศูนย์ดำรงธรรมภาคหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยองค์รปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ร้องทุกข์ ตลอดจนติดตามผลลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติ โดยให้ถือปฏิบัติตามหลักการร้องเรียนทั่วไป ดังนี้ 4.1.1) ขอทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เมื่อครบ 30 วัน 4.1.2) กรณีไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้ติดตามทวงถามครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 15 วัน และติดตามทวงถามครั้งที่ 2 เมื่อครบกำหนด 7 วัน ในกรณีหลังจากทวงถามแล้วยังไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป 4.2) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ให้รีบดำเนินการโดยเร็ว แต่ถ้าเกินขีดความสามารถให้ร้องขอไปยังองค์รปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ และแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยทันที

13. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
-----	---------------	-------------------------------	-------------------	--------------------------------	----------

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1)	การตรวจสอบเอกสาร	ผู้ร้อง แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ หรือเรื่องร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่	5 นาที	องค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ อำเภอยะไต๊ะ จังหวัดชุมพร	-
2)	การตรวจสอบเอกสาร	เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน และข้อเท็จจริงเบื้องต้น ตลอดจนอ่านงานหน้าที่และศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียน	1 วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ อำเภอยะไต๊ะ จังหวัดชุมพร	-
3)	การพิจารณา	เจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้ง ดำเนินการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ พร้อมความเห็น ให้ผู้มีอำนาจพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์	1 วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ อำเภอยะไต๊ะ จังหวัดชุมพร	-
4)	การลงนาม/ คณะกรรมการมีมติ	ผู้มีอำนาจพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์มีคำสั่งให้ สำนัก/ กอง/ ส่วนราชการ ที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการต่อไป	1 วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ อำเภอยะไต๊ะ จังหวัดชุมพร	-
5)	-	สำนัก/กอง/ส่วนราชการที่ได้รับคำสั่งดำเนินการแก้ไข	1 ถึง 2 วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ	(ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสภาพปัญหาตาม

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		เรื่องราวร้องทุกข์		ไต่ะ อำเภอพะ ไต่ะ จังหวัด ชุมพร	เรื่องราวร้องทุกข์)

ระยะเวลาดำเนินการรวม 5 วันทำการ

14. งานบริการนี้ ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว

ยังไม่ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน

15. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

15.1) เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
1)	บัตรประจำตัวประชาชน	-	1	1	ชุด	-
2)	สำเนาทะเบียนบ้าน	-	1	1	ชุด	-

15.2) เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม

ที่	รายการเอกสารยื่นเพิ่มเติม	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
1)	เอกสาร/หลักฐาน/ภาพประกอบ ที่แสดงถึงปัญหาตามเรื่องราวร้องทุกข์	-	1	0	ชุด	-
2)	หนังสือมอบอำนาจให้ดำเนิน	-	1	0	ฉบับ	-

ที่	รายการเอกสาร ยื่นเพิ่มเติม	หน่วยงานภาครัฐ ผู้ออกเอกสาร	จำนวน เอกสาร ฉบับจริง	จำนวนเอกสาร สำเนา	หน่วยนับ เอกสาร	หมายเหตุ
	การแจ้งเรื่องราว ร้องทุกข์					

16. ค่าธรรมเนียม

1) ไม่มีค่าธรรมเนียม

ค่าธรรมเนียม 0 %

หมายเหตุ -

17. ช่องทางการร้องเรียน

- 1) ช่องทางการร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ 100 หมู่ที่ 7 ตำบลพะโต๊ะ อำเภอพะโต๊ะ จังหวัดชุมพร โทรศัพท์ 0-7753-9115 โทรสาร 0-7753-9115 ต่อ 16 www.patima.go.th

หมายเหตุ-

- 2) ช่องทางการร้องเรียนศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ(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

ไม่มีแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก

19. หมายเหตุ

-

วันที่พิมพ์	08/09/2558
สถานะ	รออนุมัติขั้น 2 โดยสำนักงาน ก.พ.ร. (OPDC)
จัดทำโดย	องค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ อำเภอพะโต๊ะ จังหวัดชุมพร สก มท.

อนุมัติโดย	-
เผยแพร่โดย	-