

คู่มือสำหรับประชาชน: การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ:เทศบาลตำบลน้ำโจ้วอำเภอแม่ทะจังหวัดลำปาง

กระทรวง:กระทรวงมหาดไทย

๑. ชื่อกระบวนการ:การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

๒. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ:เทศบาลตำบลน้ำโจ้วอำเภอแม่ทะจังหวัดลำปาง

๓. ประเภทของงานบริการ:กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว

๔. หมวดหมู่ของงานบริการ:อนุญาต/ออกใบอนุญาต/รับรอง

๕. กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง:

๑) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๔๖

๒) พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกาพ.ศ.๒๕๒๒

๖. ระดับผลกระทบ: บริการทั่วไป

๗. พื้นที่ให้บริการ: ท้องถิ่น

๘. กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา ไม่มี
ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ ๐วัน

๙. ข้อมูลสถิติ

จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน ๐

จำนวนค่าขอที่มากที่สุด ๐

จำนวนค่าขอที่น้อยที่สุด ๐

๑๐. ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลน้ำโจ้ว

๑๑. ช่องทางการให้บริการ

๑) สถานที่ให้บริการงานธุรการสำนักงานเทศบาลตำบลน้ำโจ้ว/ติดต่อด้วยตนเองณหน่วยงาน
ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา
๐๘:๓๐ - ๑๖:๓๐ น.

หมายเหตุ -

๑๒. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข(ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

๑) การร้องทุกข์/ร้องเรียน/ ด้วยวาจา/โทรศัพท์

ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรณีด้วยวาจามาร้องทุกข์ร้องเรียนด้วยตัวเอง (ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย)

ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบและลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) หากผู้ร้องไม่ยินยอม
ลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

กรณีโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในแบบหากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๒) การร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบแต่ต้องมีลักษณะดังนี้

-มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

-ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียนพร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

-ใช้ถ้อยคำสุภาพ

-มีลายมือชื่อของผู้ร้องถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

หมายเหตุ -เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจนให้ตรวจสอบได้เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบผู้ร้องไม่ได้เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องโดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียนเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาลหรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้วตลอดถึงได้มีการบังคับคดีแล้วเจ้าหน้าที่อาจพิจารณาไม่รับดำเนินการได้

-ขั้นตอนการดำเนินงานตามคู่มือจะเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชนเรียบร้อยแล้วกรณีขาดสาระสำคัญไม่ครบถ้วนเจ้าหน้าที่อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลังซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

๑๓. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑)	การตรวจสอบเอกสาร	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องพิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่ควรรับดำเนินการ	๓๐ นาที	-	(ลงทะเบียนรับเมื่อเอกสารถูกต้องครบถ้วน)
๒)	การตรวจสอบเอกสาร	ส่งเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ส่วนราชการ/หน่วยงาน	๓ ชั่วโมง	-	-
๓)	การตรวจสอบเอกสาร	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง/เทศบาลตำบลน้ำใจดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	๑๕ วัน	-	(ขยายเวลาได้ตามอำนาจที่กฎหมายบัญญัติไว้)

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		ตามที่กฎหมายเฉพาะกำหนดไว้และแจ้งให้ผู้ร้องพร้อมรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ			

ระยะเวลาดำเนินการรวม ๑๕ วัน

๑๔. งานบริการนี้ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว
ยังไม่ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน

๑๕. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

๑๕.๑) เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
๑)	บัตรประจำตัวประชาชน	กรมการปกครอง	๑	๑	ฉบับ	(พร้อมลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง)
๒)	สำเนาทะเบียนบ้าน	กรมการปกครอง	๑	๑	ฉบับ	(พร้อมลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง)

๑๕.๒) เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม

ที่	รายการเอกสารยื่นเพิ่มเติม	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
ไม่พบเอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม						

๑๖. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีข้อมูลค่าธรรมเนียม

๑๗. ช่องทางการร้องเรียน

๑) ช่องทางการร้องเรียนร้องเรียนณช่องทางที่ยื่นคำขอ งานธุรการสำนักปลัดเทศบาลตำบลน้ำโจ้ หมายเหตุ (สำนักงานเทศบาลตำบลน้ำโจ้เลขที่ ๑๑๑ หมู่ที่ ๕ ตำบลน้ำโจ้อำเภอแม่ทะจังหวัดลำปาง ๕๒๑๕๐)

หมายเหตุ-

๒) ช่องทางการร้องเรียนโทรศัพท์ : ๐ ๕๔๓๔ ๖๒๓๘

หมายเหตุ-

- ๓) ช่องทางการร้องเรียนเว็บไซต์ : www.namjo.org

หมายเหตุ-

- ๔) ช่องทางการร้องเรียนศูนย์บริการประชาชนสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ(เลขที่ ๑ ถ.พิษณุโลกเขตดุสิตกทม. ๑๐๓๐๐ / สายด่วน ๑๑๑๑ / www.๑๑๑๑.go.th / ตู้ปณ.๑๑๑๑ เลขที่ ๑ ถ.พิษณุโลกเขตดุสิตกทม. ๑๐๓๐๐)

๑๘. ตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก

ไม่มีแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก

๑๙. หมายเหตุ

-

วันที่พิมพ์	๑๓/๐๘/๒๕๕๘
สถานะ	รออนุมัติขั้นที่ ๒ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. (OPDC)
จัดทำโดย	เทศบาลตำบลน้ำโจ้วอำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปางสภ.มท.
อนุมัติโดย	-
เผยแพร่โดย	-