

คู่มือสำหรับประชาชน : รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์



จัดโดย

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปงดอน

โทร ๐๕๔-๘๓๔๖๕๔

โทรสาร. ๐๕๔-๘๓๔๖๕๔

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑* ประกอบกับมาตรา ๔๑ และมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลปงดอน จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลปงดอนขึ้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลปงดอน เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลปงดอน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลปงดอน บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลปงดอน

คู่มือสำหรับประชาชน : รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : องค์การบริหารส่วนตำบลปงดอน อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

กระทรวง : กระทรวงมหาดไทย

๑. ชื่อกระบวนการ : รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

๒. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ : องค์การบริหารส่วนตำบลปงดอน อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

๓. ประเภทของงานบริการ : กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว

๔. หมวดยุทธศาสตร์ของงานบริการ : รับแจ้ง

๕. กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง :

๑) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒
ตามความในมาตรา ๗๑

๖. ระดับผลกระทบ : บริการทั่วไป

๗. พื้นที่ให้บริการ : ท้องถิ่น

๘. กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา ไม่ได้กำหนด

ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ ๐ วันทำการ

๙. ข้อมูลสถิติ

จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน ๐

จำนวนคำขอที่มากที่สุด ๐

จำนวนคำขอที่น้อยที่สุด ๐

๑๐. ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน [สำเนาคู่มือประชาชน] รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์อบต.ปงดอน๑๙/๐๘/๒๕๕๘ ๑๔:๓๔

๑๑. ช่องทางการให้บริการ

๑) สถานที่ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลปงดอน สำนักงานปลัดหมู่ ๑ ตำบลปงดอน อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง
๕๒๑๒๐ โทรศัพท์/โทรสาร ๐๕๔-๘๓๔๖๕๔/ติดต่อด้วยตนเองณหน่วยงาน
ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

หมายเหตุ -

๒) สถานที่ให้บริการเฟซบุ๊ก อบต.ปงดอน www.facebook.com/pongdonlp

ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

หมายเหตุ -

๓) สถานที่ให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail : pongdonlp๐๑@gmail.com

ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

หมายเหตุ -

๑๒. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต
ไม่มีข้อมูลหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

๑๓. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑)	การตรวจสอบเอกสาร	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร	๒ นาที	องค์การบริหารส่วนตำบล ปงดอน อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง	-
๒)	การพิจารณา	รายงานให้ผู้บริหารทราบ	๑ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบล ปงดอน อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง	-
๓)	การพิจารณา	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	๑ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบล ปงดอน อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง	-
๔)	-	รายงานผลการตรวจสอบ	๑ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบล ปงดอน อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง	-
๕)	-	ให้ความช่วยเหลือพร้อมแจ้ง ตอบการดำเนินการให้ผู้ ร้องเรียนทราบ	๓ - ๗ วันทำ การ	องค์การบริหารส่วนตำบล ปงดอน อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง	-

ระยะเวลาดำเนินการรวม ๑๐ วันทำการ

๑๔. งานบริการนี้ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว
ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว ๕ วันทำการ

๑๕. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

๑๕.๑) เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ

ที่	รายการเอกสาร ยืนยันตัวตน	หน่วยงานภาครัฐผู้ ออกเอกสาร	จำนวนเอกสาร ฉบับจริง	จำนวนเอกสาร สำเนา	หน่วยนับ เอกสาร	หมายเหตุ
๑)	บัตรประจำตัว ประชาชน	กรมการปกครอง	๐	๑	ฉบับ	(ผู้ยื่นคำร้องต้อง เซ็นรับรองสำเนา)
๒)	สำเนาทะเบียน บ้าน	กรมการปกครอง	๐	๑	ฉบับ	(ผู้ยื่นคำร้องต้อง เซ็นรับรองสำเนา)

๑๕.๒) เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม

ที่	รายการเอกสาร ยื่นเพิ่มเติม	หน่วยงานภาครัฐผู้ ออกเอกสาร	จำนวนเอกสาร ฉบับจริง	จำนวนเอกสาร สำเนา	หน่วยนับ เอกสาร	หมายเหตุ
ไม่พบเอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม						

๑๖. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีข้อมูลค่าธรรมเนียม

๑๗. ช่องทางการร้องเรียน

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

๑๘. ตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก

(แบบฟอร์มขอร้องทุกข์/ร้องเรียน)

เขียน.....
.....
.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลปงดอน

ด้วย ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่อง

เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลปงดอน ดำเนินการ/หยุดดำเนินการ

เนื่องจาก.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลปงดอน แจ้งตอบรับว่าจะดำเนินการไม่ดำเนินการ/ร้องทุกข์ ข้าพเจ้าไปยังที่อยู่ของข้าพเจ้าข้างต้น ภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้แล้ว โดยข้าพเจ้าได้เก็บสำเนาหนังสือฉบับนี้ซึ่งได้ดำเนินการลงรับทางธุรการเรียบร้อยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....
(.....)

รับที่...../.....

วันที่.....เวลา.....

ลงชื่อ.....ผู้รับ

ภาคผนวก

คณะกรรมการส่วนตำบลปงดอน
2519
113 111 2558
เวลา 10.30

(แบบฟอร์มขอร้องทุกข์ / ร้องเรียน)

เขียนที่ บ้านเลขที่ 195 หมู่ 6
 ตำบลปงดอน อำเภอแจ้ห่ม
 จังหวัดลำปาง.

วันที่ 13 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2558

เรื่อง ขอรถ อปพร. ไม่ส่งโรงพยายาลแจ้ห่ม.

เรียน นายก อบต.การ มีนทร ส.ท.ตำบลปงดอน

ด้วย ข้าพเจ้า นายมงคล หารดี ที่อยู่ 195 หมู่ที่ 6
 บ้าน 66 ม. 6 ตำบล ปงดอน อำเภอ แจ้ห่ม

จังหวัด ลำปาง ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่อง ไม่มีการไปส่งโรงพยายาลแจ้ห่ม หรือจาก
 โรงพยาบาลแจ้ห่มหรือรถแท็กซี่ไม่สมควรยกเอาไป มีฐานะยากจน

ตำบลปงดอน ดำเนินการ/หยุดดำเนินการ
 โดยหนังสือ. รก. อปพร. ไม่ส่ง ตนเองที่โรงพยาบาลแจ้ห่ม

เนื่องจาก โรงพยาบาลแจ้ห่มไม่ส่งรถแท็กซี่ไม่สมควรยกเอาไป มีฐานะยากจน. และไม่มีรถไปส่งตนเอง

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลปงดอน แจ้งตอบรับว่าจะดำเนินการ/ไม่ดำเนินการตามข้อ
 ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้าพเจ้าไปยังที่อยู่ของข้าพเจ้าข้างต้น ภายใน 5 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้แล้ว โดย
 ข้าพเจ้าได้เก็บสำเนาหนังสือฉบับนี้ซึ่งได้ดำเนินการลงรับทางธุรการเรียบร้อยแล้ว

รับที่...../
 วันที่.....เวลา.....
 ลงชื่อ.....ผู้รับ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....
 พิมพ์ลายนิ้วหัวแม่มือขวา
 ของ นายมงคล หารดี

เบอร์โทร. 084-4878539

นายกองดีการบริหารส่วนตำบลบงดอน

เพื่อไปตรวจ

เพื่อติดปฏิบัติ

ขอขมา กรณี ผู้สูงอายุ ศพ.ไป

โรงพยาบาลแล้ว



(นางสาวอรพร กุลแผ่น)

เจ้าพนักงานธุรการ

13 พ.ย. 2558



13 พ.ย. 58

