

## คู่มือสำหรับประชาชน : รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

หน่วยงานที่ให้บริการ : เทศบาลตำบลหลักเมืองอำเภอเมืองราชบุรีจังหวัดราชบุรีกระทรวงมหาดไทย

### หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเรื่องแนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลข้อ 2 เพื่อให้สอดคล้องกับบันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมระหว่างสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานอัยการสูงสุดกระทรวงมหาดไทยและกระทรวงยุติธรรมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (1) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนขอความเป็นธรรมและการให้ความช่วยเหลือที่มีผู้มายื่นคำร้อง
- (2) ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับการเดือดร้อน
- (3) สนับสนุนส่งเสริมและประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่างๆในชุมชนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
- (4) ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
- (5) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดความหมายของเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน  
เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนหมายถึงเรื่องที่ได้รับแจ้งหรือได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตามและ
  - 1.1 เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหลักเมืองแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/ โทรศัพท์หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด
  - 1.2 เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหลักเมืองได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลางโดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหลักเมืองสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไปได้

### ช่องทางการให้บริการ

<b>สถานที่ให้บริการ</b> สำนักปลัดเทศบาลเทศบาลตำบลหลักเมืองชั้น 3 โทรศัพท์ 032-322882-4 ต่อ 106 โทรสาร 032-324030 /ติดต่อด้วยตนเองณหน่วยงาน (หมายเหตุ: -)	<b>ระยะเวลาเปิดให้บริการ</b> เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:30 - 16:30 น. (มีพักเที่ยง)
---	--

### ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : 7 วัน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
1)	<b>การตรวจสอบเอกสาร</b> 1. รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนหน่วยดำรงธรรมเทศบาลตำบลหลักเมืองตรวจสอบพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบเจ้าหน้าที่หน่วยดำรงธรรมฯสำนักปลัดเทศบาล	1 วัน	เทศบาลตำบลหลักเมือง อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
	(หมายเหตุ: -)		
2)	การตรวจสอบเอกสาร 2. หน่วยงานผู้รับผิดชอบสำรวจตรวจสอบภารกิจและสั่งการ แก้ไข ปัญหาบรรเทาความเดือดร้อน  (หมายเหตุ: -)	5 วัน	เทศบาลตำบลหลักเมือง อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี
3)	การตรวจสอบเอกสาร 3. แจ้งผลการดำเนินการแก่ประชาชน  (หมายเหตุ: -)	1 วัน	เทศบาลตำบลหลักเมือง อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

#### รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
1)	บัตรประจำตัวประชาชน ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ-	เทศบาลตำบลหลักเมืองอำเภอเมือง ราชบุรีจังหวัดราชบุรี
2)	เอกสารที่สามารถใช้เป็นหลักฐานในการประกอบยื่นเรื่อง ร้อง ทุกข์เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือในการสอบสวนข้อเท็จจริง เบื้องต้นเช่นรูปถ่ายสภาพปัญหาที่ร้องทุกข์เป็นต้น ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ-	เทศบาลตำบลหลักเมืองอำเภอเมือง ราชบุรีจังหวัดราชบุรี

#### ค่าธรรมเนียม

ลำดับ	รายละเอียดค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท / ร้อยละ)
1)	ไ ม่ มี ค า ฐ ร ร ม เ นี ย ม  (หมายเหตุ: -)	ค่าธรรมเนียม 0 บาท

#### ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ
1)	สำนักปลัดเทศบาลตำบลหลักเมืองโทรศัพท์ 032-322882-4 ต่อ 106 (หมายเหตุ: -)
2)	หน่วยดำรงธรรมเทศบาลตำบลหลักเมืองโทรศัพท์ 032-322882-4 ต่อ 106 (หมายเหตุ: -)
3)	เว็บไซต์ <a href="http://www.Luxmuang.go.th">http://www.Luxmuang.go.th</a> (หมายเหตุ: -)
4)	ศูนย์บริการประชาชนสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (หมายเหตุ: ( เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลกเขตดุสิตกทม. 10300 / สายด่วน 1111 / <a href="http://www.1111.go.th">www.1111.go.th</a> / ตู้/ณ.1111 เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลกเขตดุสิตกทม. 10300))

#### แบบฟอร์ม ตัวอย่างและคู่มือการกรอก

ลำดับ	ชื่อแบบฟอร์ม
1)	แบบฟอร์มหน่วยดำรงธรรมเทศบาลตำบลหลักเมือง (หมายเหตุ: -)
2)	แผนผังขั้นตอนการทำงานของหน่วยดำรงธรรม (หมายเหตุ: -)

## หมายเหตุ

หมายเหตุกรณีบางเรื่องร้องทุกข์อาจใช้ระยะเวลาดำเนินการล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้ในข้างต้น

เนื่องจากต้องประสานหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหาหรือโดยสภาพข้อเท็จจริงของปัญหาต้องใช้เวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาบรรเทาความเดือดร้อน

### ข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่

**ชื่อกระบวนการ:**รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

**หน่วยงานกลางเจ้าของกระบวนการ:**เทศบาลตำบลชารุกอำเภอเมืองตราดจังหวัดตราด  
เทศบาลตำบลชารุกอำเภอเมืองตราดจังหวัดตราด

**ประเภทของงานบริการ:**กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว

**หมวดหมู่ของงานบริการ:**รับแจ้ง

**กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง:**

ไม่ระบุ

**ระดับผลกระทบ:**บริการทั่วไป

**พื้นที่ให้บริการ:**ท้องถิ่น

**กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา:**รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

**ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ:** 3.0

**ข้อมูลสถิติของกระบวนการ:**

จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน 10

จำนวนค่าขอที่มากที่สุด 0

จำนวนค่าขอที่น้อยที่สุด 0

**ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน:**การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน (หน่วยดำรงธรรมเทศบาลตำบลหลักเมือง)