

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

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

ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : 7 วัน

| ลำดับ | ขั้นตอน | ระยะเวลา | ส่วนที่รับผิดชอบ |
|-------|--|----------|--|
| 1) | การตรวจสอบเอกสาร 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 http://www.Luxmuang.go.th (หมายเหตุ: -) |
| 4) | ศูนย์บริการประชาชนสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (หมายเหตุ: (เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลกเขตดุสิตกทม. 10300 / สายด่วน 1111 / www.1111.go.th / ดُب/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)