



คู่มือสำหรับประชาชน : การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไถ่ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี
กระทรวง : กระทรวงมหาดไทย

๑. ชื่อกระบวนการ : การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์
๒. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ : องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไถ่ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี
๓. ประเภทของงานบริการ : กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว
๔. หมวดยุทธศาสตร์ของงานบริการ : รับแจ้ง
๕. กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง:
 - ๑) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๖
 - ๒) มาตรา ๖๙/๑
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑
๖. ระดับผลกระทบ : บริการทั่วไป
๗. พื้นที่ให้บริการ : ท้องถิ่น
๘. กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา -
ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อจำกัด ฯลฯ ๐ วัน
๙. ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์
๑๐. ช่องทางการให้บริการ
 - ๑) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไถ่
ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน
ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา
๐๘:๓๐ - ๑๖:๓๐ น.
๑๑. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข(ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต
การร้องทุกข์และร้องเรียนและให้การช่วยเหลือแก่ประชาชนในพื้นที่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการ โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยให้ “หน่วยดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไถ่” มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้
 ๑. รับเรื่องราวข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์การต่าง ๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น
 ๒. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใด ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้
 ๓. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๔.กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๑๒. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑)	การตรวจสอบเอกสาร	ผู้ที่ประสงค์จะร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมเอกสารประกอบ	๑๐ นาที	อบต.ป่าไถ่	
๒)	การพิจารณา	เจ้าหน้าที่ดำเนินการเสนอผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณา	๒๐ นาที	อบต.ป่าไถ่	
๓)	การพิจารณา	เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบ/แก้ไข แจ้งผลการดำเนินงานให้แก่ผู้ร้องเรียน	๗ วัน	อบต.ป่าไถ่	แจ้งตอบการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

ระยะเวลาดำเนินการรวม ๗ วัน

๑๓. งานบริการนี้ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน

๑๔. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

๑๔.๑) เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
๑	บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่ออกให้โดยหน่วยงานของรัฐ	-	-	๑	ชุด	-
๒	ทะเบียนบ้านพร้อมสำเนา	-	-	๑	ชุด	-

ที่	รายการเอกสาร ยื่นยันตัวตน	หน่วยงานภาครัฐผู้ ออกเอกสาร	จำนวนเอกสาร ฉบับจริง	จำนวนเอกสาร สำเนา	หน่วยนับ เอกสาร	หมายเหตุ
๓	คำร้องทั่วไป	-	๑	-	ชุด	
๔	หลักฐานที่ เกี่ยวข้องกับ ร้องเรียน ร้อง ทุกข์	-	๑	๑	ชุด	

๑๔.๒) เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม

ที่	รายการเอกสาร ยื่นเพิ่มเติม	หน่วยงานภาครัฐผู้ ออกเอกสาร	จำนวนเอกสาร ฉบับจริง	จำนวนเอกสาร สำเนา	หน่วยนับ เอกสาร	หมายเหตุ

๑๕. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

๑๖. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) ช่องทางการร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไถ่ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี
หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๒๒๘-๑๙๕๔ หรือ www.pakai-sao.go.th
- ๒) ช่องทางการร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอปากท่อ

๑๗. ตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก

- ๑) แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป

-

๑๘. หมายเหตุ

-
