

คู่มือปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทุ่ง

งานกฎหมายและคดี

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทุ่ง

อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

**คู่มือสำหรับประชาชน : การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์**

**หน่วยงานที่ให้บริการ :** องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทุ่ง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดกระทรวงมหาดไทย

**หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต**

**ช่องทางการให้บริการ**

|  |  |
| --- | --- |
| **สถานที่ให้บริการ**  สำนักงานปลัด งานกฎหมายและคดี อบต.เมืองทุ่ง  อ.สุวรรณภูมิ จ.ร้อยเอ็ด/ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน  (หมายเหตุ: -) | **ระยะเวลาเปิดให้บริการ** เปิดให้บริการ  วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:30 - 16:30 น. |

**ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ**

**ระยะเวลาในการดำเนินการรวม :** 15 วัน

| **ลำดับ** | **ขั้นตอน** | **ระยะเวลา** | **ส่วนที่รับผิดชอบ** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1) | **การตรวจสอบเอกสาร**  ยื่นคำร้องผ่าน 3 ช่องทาง ดังนี้ 1) โทรศัพท์ 043 030292 , 2) www.mueangthung.go.th , 3) ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่ศูนย์ฯ ร้องเรียน ร้องทุกข์ อบต.เมืองทุ่ง จากนั้นศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ดำเนินการ ดังนี้ 1) รับคำร้อง , 2) คัดกรองคำร้อง , 3) ส่งคำร้องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ , 4) ติดตามงานที่อยู่ระหว่างดำเนินการเกิน 7 วัน  (หมายเหตุ: -) | 7 วัน | องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทุ่ง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด |
| 2) | **การพิจารณา**  งานกฎหมายและคดี (หน่วยงานที่รับผิดชอบ) ดำเนินการดังนี้ 1) เสนอคำร้องให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ , 2) ส่งเอกสารคำร้องให้เจ้าหน้าที่ ภายใน 1 วัน , 3) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขตามคำร้อง 4) แจ้งผลการดำเนินการภายใน 1 วัน (หมายเหตุ: -) | 1 วัน | องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทุ่ง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด |

-2-

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **ขั้นตอน** | **ระยะเวลา** | **ส่วนที่รับผิดชอบ** |
| 3) | **การพิจารณา**  เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ฯ ทราบ โดยสอบถามความคิดเห็น  (หมายเหตุ: -) | 1 วัน | องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทุ่ง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด |
| 4) | **การพิจารณา**  ประมวลผลการดำเนินงานและรายงานผล  (หมายเหตุ: -) | 2 วัน | องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทุ่ง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด |
| 5) | **การลงนาม/คณะกรรมการมีมติ**  ประมวลผลความพึงพอใจและรายงานผล  นายก อบต./ผู้บริหารทราบผลการปฏิบัติงาน  (หมายเหตุ: -) | 4 วัน | องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทุ่ง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด |

**รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ**

| **ลำดับ** | **ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)** | **หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร** |
| --- | --- | --- |
| 1) | บัตรประจำตัวประชาชน  ฉบับจริง 0 ฉบับ  สำเนา 1 ฉบับ  หมายเหตุ - | กรมการปกครอง |
| 2) | สำเนาทะเบียนบ้าน  ฉบับจริง 0 ฉบับ  สำเนา 1 ฉบับ  หมายเหตุ - | กรมการปกครอง |

**ค่าธรรมเนียม**

| **ลำดับ** | **รายละเอียดค่าธรรมเนียม** | **ค่าธรรมเนียม (บาท / ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- |
| 1) | **ไม่มี**  (หมายเหตุ: -) | - |

-3-

**ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ**

| **ลำดับ** | **ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ** |
| --- | --- |
| 1) | 1.1 ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย , 1.2 ทางเวไซด์ : www.mueangthung.go.th ,  13. ทางโทรศัพท์ 043 030287 , 1.4 ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงาน อบต.เมืองทุ่ง  (หมายเหตุ: -) |
| 2) | ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  (หมายเหตุ: ( เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300 / สายด่วน 1111 / www.1111.go.th / ตู้ ปณ.1111 เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300)) |

**แบบฟอร์ม ตัวอย่างและคู่มือการกรอก**

| **ลำดับ** | **ชื่อแบบฟอร์ม** |
| --- | --- |
| 1) | แบบควบคุมเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  (หมายเหตุ: -) |
| 2) | แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์  (หมายเหตุ: -) |

**หมายเหตุ**

ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จะมีการดำเนินการภายใน 15 วัน ซึ่งอาจจะยังไม่แล้วเสร็จ แต่จะมีการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้เกี่ยวข้องทราบภายใน 15 วัน

**แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป**

เขียนที่............................................................................

วันที่................เดือน.............................................พ.ศ. ...............

เรื่อง ........................................................................................................................................................................

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทุ่ง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)................................................................................................อายุ...........................ปี

อยู่บ้านเลขที่........................หมู่ที่................บ้าน......................................................ตำบล.....................................................อำเภอ.........................................................จังหวัด..........................................................ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก...............................................................................................................................................................................................

..................................................................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................................................

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)........................................................................................................................

จึงขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทุ่งเพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้...............................................................................................................................................................................................

................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน..................ฉบับ

2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน..................ฉบับ

3. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน...................ราย

4. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ)....................................................................................................................................

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)...................................................................................ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(..............................................................................)

ตำแหน่ง...........................................................................................(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์...............................................................

**แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ**

**ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.เมืองทุ่ง**

1

2

3

**ผู้ร้องทุกข์**

**ยื่นคำร้องผ่าน 3 ช่องทาง**

**ศูนย์รับเรื่องราว**

**ร้องเรียน ร้องทุกข์**

**หน่วยงานที่รับผิดชอบ**

1.ทางโทรศัพท์ 043 030292 - รับคำร้อง - เสนอคำร้องให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ

2. Website : mueangthung.go.th - คัดกรองคำร้อง - ส่งเอกสารคำร้องให้เจ้าหน้าที่

3. ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่ อบต.เมืองทุ่ง - ส่งคำร้องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ภายใน 1 วัน

ติดตามงานที่อยู่ระหว่างดำเนินการเกิน 7 วัน - เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

ดำเนินการแก้ไขตามคำร้อง

แจ้งผลการดำเนินงาน - แจ้งผลการดำเนินการ

สอบถามความคิดเห็น ภายใน 1 วัน

- ประมวลผลการดำเนินงานและรายงานผล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

- ประมวลผลความพึงพอใจและรายงานผล ระบบรายงานผลการดำเนินงาน

ให้ศูนย์ฯ ทราบ

นายก อบต./ผู้บริหาร

**หน่วยงานที่รับผิดชอบ**

- ทราบผลการปฏิบัติงาน

**หมายเหตุ**

ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จะมีการดำเนินการภายใน 15 วัน

ซึ่งอาจจะยังไม่แล้วเสร็จ แต่จะมีการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้เกี่ยวข้องทราบภายใน 15 วัน