

คู่มือสำหรับประชาชน : การรับเรื่องร้องทุกข์

หน่วยงานที่ให้บริการ : เทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง กระทรวงมหาดไทย

หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

โดยที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะหลายประเภท ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามกฎหมายเกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามยังมีภารกิจอีกหลายประเภทที่มีได้อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ประชาชนมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนและมาร้องขอให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือ ทำให้ประชาชนต้อง เสียเวลาในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ ดังนั้น เพื่อให้เป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวก เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงสมควรกำหนดให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ และ อำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่นอาศัยอ านาจตามมาตรา ๑๖ (๓๑) และมาตรา ๑๗ (๒๙) แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และเพื่อให้สอดคล้อง กับบันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการอำนวยความสะดวก เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมระหว่าง สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานอัยการสูงสุด กระทรวงมหาดไทย และ กระทรวงยุติธรรม เมื่อวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๕๗ โดยมีแนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1) การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ในขั้นต้นให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 กล่าวคือ ผู้ได้รับความเดือดร้อนจะร้องทุกข์ด้วยตนเอง หรือมอบเงินทะเลให้มีการร้องทุกข์แทนหรือผู้จัดการแทนได้ และจะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้ 2) ในกรณีได้รับการร้องทุกข์เป็นหนังสือไม่มีรายชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ ให้นำหลักพิจารณาการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม พ.ศ. 2541 มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับว่า การร้องทุกข์ที่มี ลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณา เว้นแต่กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งให้ผู้ที่ เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาการดำเนินการตามที่ เห็นสมควร 3) เรื่องร้องทุกข์จะต้องเป็นเรื่องที่ไม่ได้อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลหรือมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว 4) เรื่องร้องทุกข์ที่รับไว้ พิจารณาการดำเนินการตามข้อ 3 ของประกาศ ดังนี้ 4.1) กรณีเป็นอ านาจหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ ให้ชี้แจงผู้ร้องทราบ และส่งค ร้องทุกข์ไปยังศูนย์ดำรงธรรม อำเภอหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ร้องทุกข์ ตลอดจนติดตามผลการแก้ไขปัญหามากกว่าเรื่องจะยุติ โดยให้ถือปฏิบัติตามหลักการร้องเรียนทั่วไป ดังนี้ 4.1.1) ขอทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน เมื่อครบ 30 วัน 4.1.2) กรณีไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้ติดตามทวงถามครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 15 วัน และติดตามทวง ถามครั้งที่ 2 เมื่อครบกำหนด 7 วัน ในกรณีหลังจากทวงถามแล้วยังไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป 4.2) กรณีเป็นอ านาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ให้รีบดำเนินการโดยเร็ว แต่ถ้าเกินขีดความสามารถให้ร้อง ขอไปยังองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ และแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยทันที

ช่องทางในการให้บริการ

สถานที่ให้บริการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง 85000 โทรศัพท์ : 077-816302 โทรสาร : 077-816301/ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน (หมายเหตุ: -)	ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวัน จันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:30 - 16:30 น. (มีพักเที่ยง)
---	---

ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : 5 วันทำการ

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
1)	การตรวจสอบเอกสาร ผู้ร้อง แจ้งเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ (หมายเหตุ: -)	30 นาที	เทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
2)	การตรวจสอบเอกสาร เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบเอกสาร หลักฐานและข้อเท็จจริงเบื้องต้นตลอดจนอำนาจหน้าที่และศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน (หมายเหตุ: -)	1 วัน	เทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง
3)	การพิจารณา เจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งดำเนินการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ พร้อมความเห็น ให้ผู้มีอำนาจพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ (หมายเหตุ: -)	1 วัน	เทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง
4)	การลงนาม/คณะกรรมการมีมติ ผู้มีอำนาจพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์มีคำสั่งให้ สำนัก/กอง/ส่วนราชการ ที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการต่อไป (หมายเหตุ: -)	1 วัน	เทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง
5)	- สำนัก/กอง/ส่วนราชการ ที่ได้รับคำสั่งดำเนินการแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์ (หมายเหตุ: -)	1 ถึง 2 วัน	เทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง

รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
1)	บัตรประจำตัวประชาชน ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ -	-

ค่าธรรมเนียม

ลำดับ	รายละเอียดค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท / ร้อยละ)
<i>ไม่มีข้อมูลค่าธรรมเนียม</i>		

ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ
1)	สำนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง 85000 โทรศัพท์ : 077-816302 โทรสาร : 077-816301 / www.pakrng.go.th / email : paknamrng@gmail.com (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
<i>ไม่มีแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก</i>	

หมายเหตุ

-

+

ข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่

ชื่อกระบวนการ: การรับเรื่องราวร้องทุกข์

หน่วยงานกลางเจ้าของกระบวนการ: เทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง กรมส่งเสริมการปกครอง
ท้องถิ่น เทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง

ประเภทของงานบริการ: กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว

หมวดหมู่ของงานบริการ: รับแจ้ง

กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง:

1) **แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล**

2) **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.2552**

ระดับผลกระทบ: บริการทั่วไป

พื้นที่ให้บริการ: ท้องถิ่น

กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา: ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.2552

ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ: 5.0

ข้อมูลสถิติของกระบวนการ:

จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน 0

จำนวนค่าขอที่มากที่สุด 0

จำนวนค่าขอที่น้อยที่สุด 0

ข้ออ้างอิงของคู่มือประชาชน: การรับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง