

คู่มือสำหรับประชาชน : รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

หน่วยงานที่ให้บริการ : องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย กระทรวงมหาดไทย

หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 69/1 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2546 ประกอบมาตรา 52 และมาตรา 41 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 และพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์” ณ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์ตั้งนี้การเปิดให้บริการร้องทุกข์เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์มายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกเรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ใช้ไม่ประสงค์ ที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ในเรื่องดังต่อไปนี้

1.1 กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

1.2 กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

1.3 ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

1.4 ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

1.5 กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

2. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

3. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน อบต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

ช่องทางการให้บริการ

สถานที่ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โทร/ โทรสาร 0-5376-3256 website:www.huaikrai.go.th/ ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน (หมายเหตุ: -)	ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวัน จันทร์ ถึง วัน ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:30 - 16:30 น. (มีพักเที่ยง)
--	--

ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : 15 วัน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
1)	การตรวจสอบเอกสาร เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบเอกสารว่าครบถ้วน สมบูรณ์หรือไม่ โดยเอกสารที่ยื่นต้องมี(1) วัน เดือน ปี (2) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ (3) ข้อเท็จจริง	3 วัน	องค์การบริหารส่วน ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่ สาย จังหวัดเชียงราย

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
	หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานอบต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้ (4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) (หมายเหตุ: -)		
2)	การพิจารณา 1.นายกองคการบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ทำการพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน 2.ทำการสืบสวน สอบสวน โดยหาพยาน ที่ผู้ร้องทุกข์แจ้งให้ทราบ 3.ใคร่สวน จนท.ที่มีเหตุให้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทำการสอบสวนเพื่อหาความจริง (หมายเหตุ: -)	7 วัน	องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย
3)	- 1.แจ้งผลการสอบสวนให้แก่ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทราบ 2.หาแนวทางแก้ไขในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (หมายเหตุ: -)	5 วัน	องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
1)	บัตรประจำตัวประชาชน ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ -	-
2)	ภาพถ่ายพยานวัตถุ ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ -	-
3)	ภาพถ่ายพยานบุคคล (ถ้ามี) ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ -	-
4)	ภาพถ่ายความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเกิดจากเจ้าหน้าที่ ฉบับจริง 1 ชุด สำเนา 1 ชุด หมายเหตุ -	-
5)	เอกสารแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน ฉบับจริง 1 ชุด สำเนา 1 ชุด หมายเหตุ -	-

ค่าธรรมเนียม

ลำดับ	รายละเอียดค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท / ร้อยละ)
1)	ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการร้องทุกข์ / ร้องเรียน (หมายเหตุ: -)	ค่าธรรมเนียม 0 บาท

ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ
1)	ร้องเรียนด้วยตนเอง / ทางอินเทอร์เน็ต (หมายเหตุ: (องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย website:www.huaikrai.go.th))
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
	ไม่มีแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก

หมายเหตุ

-

ข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่

ชื่อกระบวนงาน: รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

หน่วยงานกลางเจ้าของกระบวนงาน: องค์การบริหารส่วนตำบลป่าคาย อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลป่าคาย อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์

ประเภทของงานบริการ: กระบวนงานบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว

หมวดหมู่ของงานบริการ: รับแจ้ง

กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง:

1) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 6)

ระดับผลกระทบ: บริการทั่วไป

พื้นที่ให้บริการ: ท้องถิ่น

กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา: พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับปัจจุบัน)

ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ: 7.0

ข้อมูลสถิติของกระบวนงาน:

จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน 5

จำนวนค่าขอที่มากที่สุด 9

จำนวนค่าขอที่น้อยที่สุด 1

ข้ออ้างอิงของคู่มือประชาชน: รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์