



คู่มือสำหรับประชาชน : การรับเรื่องราวร้องทุกข์

หน่วยงานที่ให้บริการ : องค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง กระทรวงมหาดไทย

### หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะหลายประเภท ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามยังมีการอีกหลายประเภทที่มีได้อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ประชาชนมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนและมาร้องขอให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ ดังนั้น เพื่อให้เป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวก เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงสมควรกำหนดให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๑๓(๓๑) และมาตรา (๑๗(๒๙) แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และเพื่อให้สอดคล้อง กับบันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการอำนวยความสะดวก เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมระหว่าง สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักอัยการสูงสุด กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงยุติธรรม เมื่อวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๕๗ โดยมีแนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดังนี้

๑) การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ในขั้นต้นให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ กล่าวคือ ผู้ได้รับความเดือดร้อนจะร้องทุกข์ด้วยตนเอง หรือมอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์แทนหรือผู้จัดการแทนได้และจะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

๒) ในกรณีได้รับการร้องทุกข์เป็นหนังสือไม่มีรายชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ ให้นำหลักพิจารณาการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับว่า การร้องทุกข์ที่มีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณา เว้นแต่กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลแน่นนอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาการดำเนินการตามที่เห็นสมควร

๓) เรื่องราวร้องทุกข์ต้องเป็นเรื่องที่ไม่ได้อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลหรือมีคำพิพากษา หรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว

๔) เรื่องราวร้องทุกข์ที่รับไว้ พิจารณาดำเนินการตามข้อ ๓ ของประกาศดังนี้

๔.๑) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ ให้ชี้แจงผู้ร้องทราบ และส่งคำร้องทุกข์ไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือจังหวัด โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ร้องทุกข์ ตลอดจนติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติ โดยถือปฏิบัติตามหลักเรื่องเรียนทั่วไป ดังนี้

๔.๑.๑) ขอรทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เมื่อครบ ๓๐ วัน

๔.๑.๒) กรณีไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้ติดตามทวงถามครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน และติดตามทวงถามครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน ในกรณีหลังจากทวงถามแล้วยังไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งสำนักปลัดนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

๔.๒) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ให้รีบดำเนินการโดยเร็ว แต่ถ้าเกินขีดความสามารถให้ร้องขอไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ และแจ้งให้ผู้ร้องทราบในทันที

#### ช่องทางการให้บริการ

|                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>สถานที่ให้บริการ</b><br>องค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา ๒๐๙ หมู่ที่ ๙ ตำบลใหม่พัฒนา อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง ๕๒๑๓๐<br>โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๗๔-๕๖๔<br>โทรสาร ๐๕๔-๘๓๐-๕๘๙ <a href="http://www.maipattana.go.th/ติดต่อด้วยตนเอง">www.maipattana.go.th/ติดต่อด้วยตนเอง</a> ณ หน่วยงาน | <b>ระยะเวลาเปิดให้บริการ</b> เปิดให้บริการวัน จันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่ เวลา ๐๘:๓๐ - ๑๖:๓๐ น. (มีพักเที่ยง) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : ๔๕ วัน

| ลำดับ | ขั้นตอน                                                                                                                                                                                   | ระยะเวลา | ส่วนที่รับผิดชอบ                                         |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------|
| ๑)    | <b>การตรวจสอบเอกสาร</b><br>ผู้ร้องแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่                                                                                                       | ๓๐ นาที  | องค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา<br>อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง |
| ๒)    | <b>การตรวจสอบเอกสาร</b><br>เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบเอกสาร หลักฐานและข้อเท็จจริงเบื้องต้นตลอดจนอำนาจหน้าที่และศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้การแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน | ๑ วัน    | องค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา<br>อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง |
| ๓)    | <b>การพิจารณา</b><br>เจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งดำเนินการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ พร้อมความเห็นให้ผู้มีอำนาจพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์                                                             | ๑ วัน    | องค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา<br>อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง |

| ลำดับ | ขั้นตอน                                                                                                                                                                                             | ระยะเวลา | ส่วนที่รับผิดชอบ                                                   |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------|
| ๔)    | การลงนาม/คณะกรรมการมีมติ<br>ผู้มีอำนาจพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์มีคำสั่งให้ สำนัก/กอง/<br>ส่วนราชการ ที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์<br>ดำเนินการต่อไป                              | ๓ วัน    | องค์การบริหารส่วน<br>ตำบลใหม่พัฒนา<br>อำเภอเกาะคา จังหวัด<br>ลำปาง |
| ๕)    | การดำเนินการแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์<br>สำนัก/กอง/ส่วนราชการ ได้รับคำสั่งและพิจารณาเพื่อ<br>ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ และรายงานให้<br>ผู้บริหารทราบ พร้อมแจ้งเรื่องกลับไปยังผู้ร้องต่อไป | ๕ วัน    | องค์การบริหารส่วน<br>ตำบลใหม่พัฒนา<br>อำเภอเกาะคา จังหวัด<br>ลำปาง |

ระยะเวลาดำเนินการรวม ๑๐ วันทำการ

#### รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

| ลำดับ | ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)                                                                                                                                    | หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| ๑)    | บัตรประจำตัวประชาชน<br>ฉบับจริง ๐ ฉบับ<br>สำเนา ๑ ฉบับ<br>หมายเหตุ (ผู้ร้อง)                                                                                                       | -                          |
| ๒)    | สำเนาทะเบียนบ้าน<br>ฉบับจริง ๐ ชุด<br>สำเนา ๑ ชุด<br>หมายเหตุ (ผู้ร้อง)                                                                                                            | -                          |
| ๓)    | เอกสาร/หลักฐาน/ภาพประกอบที่แสดงถึงปัญหาตามเรื่องราวร้อง<br>ทุกข์<br>ฉบับจริง ๑ ชุด<br>สำเนา ๐ ชุด<br>หมายเหตุ (เอกสารเรื่องราวร้องทุกข์)                                           | -                          |
| ๔)    | หนังสือมอบอำนาจให้ดำเนินการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์<br>ฉบับจริง ๑ ชุด<br>สำเนา ๐ ชุด<br>หมายเหตุ (กรณีผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหายมีหลายคนหรือไม่<br>สามารถมาร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง) | -                          |

### ค่าธรรมเนียม

| ลำดับ | รายละเอียดค่าธรรมเนียม | ค่าธรรมเนียม (บาท / ร้อยละ) |
|-------|------------------------|-----------------------------|
| ๑)    | ไม่มีค่าธรรมเนียม      | -                           |

### ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ

| ลำดับ | ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ                                                                                                                                                               |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑)    | องค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา<br>(หมายเหตุ: (๒๐๙ หมู่ที่ ๙ ตำบลใหม่พัฒนา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ๕๒๑๓๐<br>โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๗๔-๕๖๔<br>โทรสาร ๐๕๔-๘๓๐-๕๘๙ www.maipattana.go.th)                    |
| ๒)    | จังหวัดอื่นๆ ร้องเรียนต่อผู้ว่าราชการจังหวัด<br>(หมายเหตุ: (ผ่านศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัด ทุกจังหวัด)                                                                                           |
| ๓)    | ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี<br>(หมายเหตุ: ( เลขที่ ๑ ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐ / สายด่วน ๑๑๑๑ / www.๑๑๑๑.go.th / ตู้<br>ปณ.๑๑๑๑ เลขที่ ๑ ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐) |

### แบบฟอร์ม ตัวอย่างและคู่มือการกรอก

| ลำดับ | ชื่อแบบฟอร์ม                            |
|-------|-----------------------------------------|
|       | ไม่มีแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก |

### หมายเหตุ

-

## ข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่

ชื่อกระบวนการ: การรับเรื่องราวร้องทุกข์

หน่วยงานกลางเจ้าของกระบวนการ: องค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง

ประเภทของงานบริการ: กระบวนการบริการที่ให้บริการในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น (กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว)

หมวดหมู่ของงานบริการ: รับแจ้ง

กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง:

- ๑) ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ขอประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล
- ๒) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ระดับผลกระทบ: บริการทั่วไป

พื้นที่ให้บริการ: ท้องถิ่น

กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา: ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ: ๑๐ วัน

ข้อมูลสถิติของกระบวนการ:

จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน ๐

จำนวนคำขอที่มากที่สุด ๐

จำนวนคำขอที่น้อยที่สุด ๐

ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน: การรับเรื่องราวร้องทุกข์ อบต.ใหม่พัฒนา นายเกษรา มาธุระ สำนักคู่มือประชาชน

๒๑/๐๘/๒๐๑๕ ๑๔:๕๙