

คู่มือสำหรับประชาชน : การรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : งานนิติการ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

กระทรวง : กระทรวงมหาดไทย

1. ชื่อกระบวนการ : การรับเรื่องร้องเรียน
2. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ : งานนิติการ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย
3. ประเภทของงานบริการ : กระบวนการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน
4. หมวดยุทธศาสตร์ของงานบริการ : รับแจ้ง
5. กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง :
 - 1) แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล
 - 2) ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเรื่องแนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาลและ องค์การบริหารส่วนตำบล
 - 3) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
6. ระดับผลกระทบ : บริการที่มีความสำคัญด้านเศรษฐกิจ /สังคม
7. พื้นที่ให้บริการ : ท้องถิ่น
8. กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา -
ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ 15 - 30 วัน
9. ข้อมูลสถิติ
จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน 1 ราย จำนวนคำขอที่มากที่สุด 4 ราย จำนวนคำขอที่น้อยที่สุด 1 ราย
10. ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน : การรับเรื่องร้องเรียน (อบต.ป่าตึง)
11. ช่องทางการให้บริการ

สถานที่ให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
สำนักปลัด ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง 200 หมู่ 11 ตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย โทรศัพท์ 0-5318-0022 ต่อ 100 โทรสาร 0-5318-0021 / ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน (หมายเหตุ : อปท. สามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลได้ตาม หน้าที่รับผิดชอบ)	เปิดบริการวันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:30 - 16:30 น. (มีพักเที่ยง)

12. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ที่	ประเภทขั้นตอน	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1)	การตรวจสอบเอกสาร ประชาชนเขียนคำร้องแจ้งเหตุ/ร้องทุกข์	20 นาที	งานนิติการ อบต.ป่าตึง	
2)	การพิจารณา ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาบรรเทาความเดือดร้อน (กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต.ป่าตึง)	1 วันทำการ	งานนิติการ อบต.ป่าตึง	
3)	การพิจารณา ส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานอื่นพิจารณาดำเนินการ	2 วันทำการ	งานนิติการ อบต.ป่าตึง	
4)	หัวหน้าหน่วยงานบรรเทาความเดือดร้อน (กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต.ป่าตึง)	7 วันทำการ	งานนิติการ อบต.ป่าตึง	
5)	แจ้งผลการดำเนินงานแก่ประชาชนทราบ (หมายเหตุ: -)	1 วันทำการ	งานนิติการ อบต.ป่าตึง	

ระยะเวลาดำเนินการรวม 12 วัน

14. รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
1)	บัตรประจำตัวประชาชน	-	1	ฉบับ	
2)	สำเนาทะเบียนบ้าน	-	1	ฉบับ	
3)	เอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้อง	-	1	ชุด	

15. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีข้อมูลค่าธรรมเนียม

16. ช่องทางการร้องเรียน

- 1) แจ้งผ่านศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง 200 หมู่ที่ 11 ตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย 57110 โทรศัพท์ 0-5318-0022 ต่อ 100
- 2) ตู้รับฟังความคิดเห็น ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง
- 3) ทางออนไลน์ <http://www.patueng.go.th> และ Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง
- 4) ศูนย์บริการประชาชนสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เลขที่ 1 ถนนพิษณุโลกเขตดุสิตกทม. 10300 / สายด่วน 1111 / www.1111.go.th / ตู้ปณ.1111 เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลกเขตดุสิตกทม. 10300)

17. ตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก

เอกสารการร้องเรียน/ร้องทุกข์

วันที่พิมพ์	18/03/2564
สถานะ	คู่มือประชาชนอยู่ระหว่างการจัดทำ / แก้ไข (User)
จัดทำโดย	งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย สส.มท.
อนุมัติโดย	-
เผยแพร่โดย	-

