

คู่มือสำหรับประชาชน : การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

หน่วยงานที่ให้บริการ : องค์การบริหารส่วนตำบลปะกาสะรังอำเภอเมืองปัตตานีจังหวัดปัตตานีกระทรวงมหาดไทย

หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

เพื่อให้การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลปะกาสะรังให้มีมาตรฐานเดียวกันจึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการในการที่จะรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ดังต่อไปนี้

- 1 เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- 2 เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรือขอความช่วยเหลืออันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด
- 3 หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร
- 4 ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปะกาสะรังต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดโดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
- 5 ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายอาญา
- 6 เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ถ้าหากระบบหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่อนสามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

ช่องทางการให้บริการ

สถานที่ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลปะกาสะรังอำเภอเมืองจังหวัดปัตตานี 94000 โทร 073-719760 www.pagaharang.go.th/ ติดต่อ ด้วยตนเองณหน่วยงาน (หมายเหตุ: -)	ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวัน ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:30 - 16:30 น.
--	---

ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : 7 วัน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
1)	การตรวจสอบเอกสาร วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ 1 ใช้ถ้อยคำสุภาพและมี - วันเดือนปี - ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ - ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไรต้องการ ให้แก้ไขดำเนินการอย่างไรหรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการ ทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานของกรมได้ชัดแจ้งเพียงพอที่ สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้	7 วัน	-

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
	- ระบุยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี) (หมายเหตุ: -)		

รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
1)	บัตรประจำตัวประชาชน ฉบับจริง1ฉบับ สำเนา1ฉบับ หมายเหตุ-	-
2)	ใบคำร้อง ฉบับจริง1ฉบับ สำเนา1ฉบับ หมายเหตุ-	-

ค่าธรรมเนียม

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

ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ
1)	สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปะกาสะรังอำเภอเมืองจังหวัดปัตตานี 94000 โทร 073-719760 www.pagaharang.go.th (หมายเหตุ: -)
2)	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองปัตตานีจังหวัดปัตตานีโทร 94000 (หมายเหตุ: -)
3)	ศูนย์บริการประชาชนสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (หมายเหตุ: (เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลกเขตดุสิตกทม. 10300 / สายด่วน 1111 / www.1111.go.th / ตู้ปณ.1111 เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลกเขตดุสิตกทม. 10300))

แบบฟอร์ม ตัวอย่างและคู่มือการกรอก

ลำดับ	ชื่อแบบฟอร์ม
1)	แบบคำร้อง (หมายเหตุ: -)

หมายเหตุ

-

ข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่

ชื่อกระบวนงาน:การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

หน่วยงานกลางเจ้าของกระบวนงาน:องค์การบริหารส่วนตำบลปะกาสะรังอำเภอเมืองปัตตานีจังหวัดปัตตานีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลปะกาสะรังอำเภอเมืองปัตตานีจังหวัดปัตตานี

ประเภทของงานบริการ:กระบวนงานบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว

หมวดหมู่ของงานบริการ: รับแจ้ง

กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง:

1)พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546

2)พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ.2542

3)ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์พ.ศ. 2552

ระดับผลกระทบ:บริการทั่วไป

พื้นที่ให้บริการ:ท้องถิ่น

กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา:ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ทุกระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย 7 วัน

ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ: 7.0

ข้อมูลสถิติของกระบวนการ:

จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน 0

จำนวนคำขอที่มากที่สุด 0

จำนวนคำขอที่น้อยที่สุด 0

ข้ออ้างอิงของคู่มือประชาชน:การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลปะกาสะรัง[สำเนาคู่มือประชาชน]

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ 21/09/2558 10:50