

คู่มือสำหรับประชาชน: การรับเรื่องร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ: องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

กระทรวง: กระทรวงมหาดไทย

1. ชื่อกระบวนการ: การรับเรื่องร้องทุกข์
2. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ: องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย
3. ประเภทของงานบริการ: กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว
4. หมวดหมู่ของงานบริการ: รับแจ้ง
5. กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง:
 - 1) พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546
6. ระดับผลกระทบ: บริการทั่วไป
7. พื้นที่ให้บริการ: ท้องถิ่น
8. กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ 7 วัน
9. ข้อมูลสถิติ

จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน 0

จำนวนคำขอที่มากที่สุด 0

จำนวนคำขอน้อยที่สุด 0
10. ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน การรับเรื่องร้องทุกข์ 06/09/2558 14:06
11. ช่องทางการให้บริการ
 - 1) สถานที่ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย 57230 โทร. 053-178580 ต่อ 18/ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน

ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวัน จันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:30 - 16:30 น. (มีพักเที่ยง)

หมายเหตุ -
12. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข(ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

การร้องเรียนร้องทุกข์เป็นเรื่องที่ประชาชนขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมหรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน ประชาชนกับเจ้าหน้าที่

13. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1)	การตรวจสอบเอกสาร	รับเรื่องราวร้องทุกข์	5 นาที	องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย	-
2)	การตรวจสอบเอกสาร	แจ้งเรื่องไปยังหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	5 นาที	องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย	-
3)	การตรวจสอบเอกสาร	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1 นาที	องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย	-
4)	การพิจารณา	รายงานผู้บริหารเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	1 วัน	องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย	-
5)	การพิจารณา	ประชุมคณะกรรมการเพื่อหาแนวทางแก้ไข	1 วัน	องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย	-
6)	การดำเนินการแก้ไขตาม	แจ้งให้ผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไขตาม	4 วัน	องค์การบริหารส่วนตำบลแม่	-

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		คำแนะนำของเจ้าหน้าที่		ลดย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย	
7)	-	ตอบกลับผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์	7 วัน	องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย	-

ระยะเวลาดำเนินการรวม 7 วัน

14. งานบริการนี้ ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว
ยังไม่ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน

15. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

15.1) เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
1)	บัตรประจำตัวประชาชน	-	1	1	ฉบับ	-

15.2) เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม

ที่	รายการเอกสารยื่นเพิ่มเติม	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
ไม่พบเอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม						

16. ค่าธรรมเนียม

1) ไม่เสียค่าธรรมเนียม

ค่าธรรมเนียม 0 บาท

หมายเหตุ -

17. ช่องทางการร้องเรียน

- 1) ช่องทางการร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย 57230 โทร.053-178580 ต่อ 18

หมายเหตุ -

- 2) ช่องทางการร้องเรียน 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)

18. ตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก

- 1) ตัวอย่างแบบฟอร์มร้องเรียนร้องทุกข์

19. หมายเหตุ

วันที่พิมพ์	06/09/2558
สถานะ	รออนุมัติขั้นที่ 1 โดยหัวหน้า หน่วยงาน (Reviewer)
จัดทำโดย	องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย สด. มท.
อนุมัติโดย	-
เผยแพร่โดย	-