

คู่มือสำหรับประชาชน: การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน
 หน่วยงานที่รับผิดชอบ: เทศบาลตำบลห้วยจักรแม่ตาล(ห้วยจักร)*
 อำเภอห้วยจักรจังหวัดลำปาง
 กระทรวง: กระทรวงมหาดไทย

1. ชื่อกระบวนการ: การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน
2. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ: เทศบาลตำบลห้วยจักรแม่ตาล(ห้วยจักร)*
อำเภอห้วยจักรจังหวัดลำปาง
3. ประเภทของงานบริการ: กระบวนการบริการที่ให้บริการในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น (กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว)
4. หมวดหมู่ของงานบริการ: รับแจ้ง
5. กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง:
 - 1) พรบ.เทศบาลพ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552
 - 2) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์พ.ศ. ๒๕๕๒
6. ระดับผลกระทบ: บริการที่มีความสำคัญด้านเศรษฐกิจ/สังคม
7. พื้นที่ให้บริการ: ท้องถิ่น
8. กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา
 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์พ.ศ. ๒๕๕๒
 ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ 30 วัน
9. ข้อมูลสถิติ
 จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน 3
 จำนวนคำขอที่มากที่สุด 5
 จำนวนคำขอที่น้อยที่สุด 0
10. ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน [สำเนาคู่มือประชาชน]
 การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน 19/08/2558 15:58
11. ช่องทางการให้บริการ
 - 1) **สถานที่ให้บริการ** เทศบาลตำบลห้วยจักรแม่ตาลเลขที่ 440 หมู่ 3
 ตำบลห้วยจักรอำเภอห้วยจักรจังหวัดลำปาง
 52190/ ติดต่อด้วยตนเองณหน่วยงาน
ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์
 (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:30 - 16:30 น.
หมายเหตุ -
12. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข(ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต
 ความหมายตามราชบัณฑิตยสถาน (2546: 928)
 ให้ความหมายของคำว่าร้องทุกข์ร้องเรียนไว้ดังนี้

ร้องทุกข์หมายถึงบอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ
 ร้องเรียนหมายถึงเสนอเรื่องราว

สรุป

การร้องทุกข์/ร้องเรียนหมายถึงการที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือแก้ไขบรรเทาความเดือดร้อนหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อนความไม่เป็นธรรมหรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

หลักเกณฑ์

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกาพ.ศ.2522

ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์หมวด 3

ได้บัญญัติสาระสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ดังต่อไปนี้

(1) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และ

(2)

ความเดือดร้อนและความเสียหายที่ว่านั้นเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมายกระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้นกระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1)	การตรวจสอบเอกสาร	ยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียนประกอบด้วย 1) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ 2) เรื่องอันเป็นเหตุให้ผู้ร้องทุกข์พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ 3) ใช้ถ้อยคำสุภาพ 4) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์	20 นาที	เทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล(ห้างฉัตร)* อำเภอห้างฉัตรจังหวัดลำปาง	-

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		กซ์หากดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่นจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องด้วย			
2)	การพิจารณา	ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงออกตรวจสอบและเรียกผู้เกี่ยวข้องเข้าชี้แจงสรุปผลข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหา	15 วัน	เทศบาลตำบลห้วยจันทระ(ห้วยจันทระ)* อำเภอห้วยจันทระจังหวัดลำปาง	-
3)	การลงนาม/คณะกรรมการมีมติ	คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงมีมติรายงานผลให้นายกเทศมนตรีรับทราบและแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบ	1 วัน	เทศบาลตำบลห้วยจันทระ(ห้วยจันทระ)* อำเภอห้วยจันทระจังหวัดลำปาง	-

ระยะเวลาดำเนินการรวม 0 -

13. งานบริการนี้ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว 17 วัน

14. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

15.1) เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ

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

15.2) เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม

ที่	รายการเอกสารยื่นเพิ่มเติม	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
ไม่พบเอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม						

15. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีข้อมูลค่าธรรมเนียม

16. ช่องทางการร้องเรียน

- 1) ช่องทางการร้องเรียนเทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาลเลขที่ 440 หมู่ 3 ตำบลห้างฉัตรอำเภอห้างฉัตรจังหวัดลำปาง 52190
หมายเหตุ(โทรศัพท์ 0 5433 8297 ต่อ 16 โทรสาร 0 5426 9401)
- 2) ช่องทางการร้องเรียนศูนย์บริการประชาชนสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
หมายเหตุ(เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลกเขตดุสิตกทม. 10300 / สายด่วน 1111 / www.1111.go.th / ตู้ปณ. 1111 เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลกเขตดุสิตกทม. 10300)

17. ตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก

- 1) แบบคำร้องทั่วไป
(สามารถเขียนหรือพิมพ์เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนโดยไม่ต้องใช้แบบฟอร์ม)

18. หมายเหตุ

-

วันที่พิมพ์	19/08/2558
สถานะ	รออนุมัติขั้นที่ 2 โดยสำนักงานก.พ.ร. (OPDC)
จัดทำโดย	เทศบาลตำบลห้างฉัตรแม่ตาล อำเภอห้างฉัตรจังหวัดลำปางส ถ.มท.
อนุมัติโดย	-
เผยแพร่โดย	-