

## คู่มือสำหรับประชาชน: การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

หน่วยงานที่ให้บริการ : องค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

1. ชื่อกระบวนการ: การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์
2. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ: งานนิติกร สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย
3. ประเภทของงานบริการ: กระบวนการบริการที่ให้บริการในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น (กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว)
4. หมวดยุทธศาสตร์ของงานบริการ: การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์
5. กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง:

1) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับปัจจุบัน

2) ตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙

6. ระดับผลกระทบ: บริการที่มีความสำคัญด้านเศรษฐกิจ/สังคม
7. พื้นที่ให้บริการ: องค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย อ.สามพราน จ.นครปฐม

กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนด 1) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับปัจจุบัน 2) พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙

8. ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ 7 วัน

9. ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน [สำเนาคู่มือประชาชน] การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ 21/05/2558 17:06

### 10. ช่องทางการให้บริการ

- 1) สถานที่ให้บริการ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย

(1) งานนิติกร สำนักปลัด ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย

โทรศัพท์ : 0-3439-3427 โทรสาร.0-3428-8405 (ให้บริการกับสถานประกอบการทุกแห่งที่มีที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย) ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน หรือ

(2) E-service : One Stop Service (OSS) (ผ่านเว็บไซต์ อบต.บางเตย :www.bangtoei-sao.go.th ไปที่ link <https://www.bangtoei-sao.go.th/helping>

ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา 08:30 - 16:30 น. (ไม่มีพักเที่ยง)

### 12. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับปัจจุบัน องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา ๖๗ ตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙ กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนต่างๆ สำหรับการดำเนินการทางปกครองขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย มีประสิทธิภาพในการใช้บังคับกฎหมายสามารถรักษาประโยชน์สาธารณะได้ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ทางราชการกำหนด ดังนี้

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ตามสื่อต่างๆ

๒. ผู้ใช้บริการ ยื่นคำร้องทั่วไป

๓. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ตรวจสอบคำร้อง/หลักฐานรายละเอียดข้อเท็จจริง

๔. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบพื้นที่

๕. เจ้าหน้าที่รายงานผลการตรวจสอบ เสนอต่อผู้บริหารพิจารณา

๖. ผู้บริหารพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์และสั่งการ

๗.เจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

**ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ**

| ลำดับ<br>ที่ | รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ                                                          | ระยะเวลา<br>ให้บริการ | ส่วนงาน / หน่วยงาน<br>ที่รับผิดชอบ | หมายเหตุ                            |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| 1)           | ผู้ให้บริการ ยื่นคำร้องทั่วไป                                                          | 1 วัน                 | งานนิติการ สำนักปลัด               | อบต.บางเตย<br>อ.สามพราน<br>จ.นครปฐม |
| 2)           | เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ตรวจสอบคำร้อง/หลักฐาน<br>รายละเอียดข้อเท็จจริง รายงานตามลำดับชั้น |                       |                                    |                                     |
| 3)           | เจ้าหน้าที่ตรวจสอบพื้นที่                                                              | 1 วัน                 |                                    |                                     |
| 4)           | เจ้าหน้าที่รายงานผลการตรวจสอบ เสนอต่อ<br>ผู้บริหารพิจารณา                              | 1 วัน                 |                                    |                                     |
| 5)           | ผู้บริหารพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์และสั่งการ                                           | 1 วัน                 |                                    |                                     |
| 6)           | เจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน<br>ทราบ                                   | 3 วัน                 |                                    |                                     |

**ค่าธรรมเนียม -ไม่มีค่าธรรมเนียม-**

**13.ช่องทางการร้องเรียน**

- 1) **ช่องทางการร้องเรียน** ร้องเรียนณช่องทางที่ยื่นคำขอ โดยตรงที่ สำนัก อบต.บางเตย  
**ช่องทางการร้องเรียน** ร้องเรียนต่อ : ฝ่ายนโยบายและแผนงาน งานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัด องค์การ  
บริหารส่วนตำบลบางเตย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โทร.0-3439-3428  
**ช่องทางการร้องเรียน** เว็บไซต์ : [www.bangtoei-sao.go.th](http://www.bangtoei-sao.go.th) หรือ ไปที่ Link <https://www.bangtoei-sao.go.th/helping>
- 2) **ช่องทางการร้องเรียน** ร้องเรียนต่อผู้ว่าราชการจังหวัด  
**หมายเหตุ**(ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกจังหวัด)

|             |                             |
|-------------|-----------------------------|
| วันที่พิมพ์ | 16/07/2558                  |
| สถานะ       | เผยแพร่คู่มือบนเว็บไซต์แล้ว |
| จัดทำโดย    | Vimolrat Pentrakul          |
| อนุมัติโดย  | Samruay Daengduang          |
| เผยแพร่โดย  | APICHITRA APIRACHAJIT       |

เอกสารฉบับนี้ดาวน์โหลดจากเว็บไซต์ระบบสารสนเทศศูนย์กลางข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน

Backend.info.go.th

วันที่เผยแพร่คู่มือ: -