**คู่มือสำหรับประชาชน: การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และให้คำปรึกษากฎหมาย**

หน่วยงานที่รับผิดชอบ:องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่อำเภอสามพรานจังหวัดนครปฐม

กระทรวง:กระทรวงมหาดไทย

1. **ชื่อกระบวนงาน**:การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และให้คำปรึกษากฎหมาย
2. **หน่วยงานเจ้าของกระบวนงาน:**องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่อำเภอสามพรานจังหวัดนครปฐม
3. **ประเภทของงานบริการ:**กระบวนงานบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว
4. **หมวดหมู่ของงานบริการ:**รับแจ้ง
5. **กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1) | พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.2546 |
| 2) | พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลพ.ศ 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่6) พ.ศ.2552 |

1. **ระดับผลกระทบ:** บริการทั่วไป
2. **พื้นที่ให้บริการ:** ท้องถิ่น
3. **กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา** พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.2546

**ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ** 15วัน

1. **ข้อมูลสถิติ**

**จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน**0

**จำนวนคำขอที่มากที่สุด** 0

**จำนวนคำขอที่น้อยที่สุด** 0

1. **ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน** [สำเนาคู่มือประชาชน] การรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษากฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในท้องถิ่นพลเทพ 03/09/2558 10:52
2. **ช่องทางการให้บริการ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1) | **สถานที่ให้บริการ**องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่อำเภอสามพรานจังหวัดนครปฐมโทรศัพท์/โทรสาร 034980131-3 เว็ปไซด์ www.klongmai-sampran.go.th /ติดต่อด้วยตนเองณหน่วยงาน  **ระยะเวลาเปิดให้บริการ** เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:30 - 16:30 น. (มีพักเที่ยง)  **หมายเหตุ** - |

1. **หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข(ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต**

1.มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้  
2.ระบุเรื่องที่เป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียนพร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควรพร้อมระบุวัตถุประสงค์  
3.ใช้ถ้อยคำสุภาพ  
4.ลงลายมือชื่อของผู้ร้องพร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจพร้อมรับรองสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียนและของผู้รับมอบอำนาจด้วย  
5.ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคลหรือภาพถ่าย (ถ้ามี)  
**ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ**

| **ที่** | **ประเภทขั้นตอน** | **รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ** | **ระยะเวลาให้บริการ** | **ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ** | **หมายเหตุ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1) | การตรวจสอบเอกสาร | 1.ยื่นคำร้องทั่วไป 2.รับเรื่องเสนอ/ตรวจสอบกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง 3.บันทึกข้อมูลเสนอผู้บังคับบัญชา | 8 วัน | องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่อำเภอสามพรานจังหวัดนครปฐม | - |
| 2) | การพิจารณา | 1.เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น 2.ทำการตรวจสอบและให้ปฎิบัติ/แนะนำ/แก้ไขบรรเทาความเดือดร้อน | 16 วัน | องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่อำเภอสามพรานจังหวัดนครปฐม | - |
| 3) | การลงนาม/คณะกรรมการมีมติ | แจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบแก่ผู้ร้องทุกข์ทราบ | 1 วัน | องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่อำเภอสามพรานจังหวัดนครปฐม | - |

**ระยะเวลาดำเนินการรวม** 25 วันทำการ

1. **งานบริการนี้ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว**

ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว 15 วันทำการ

1. **รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ**

**15.1) เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ**

| **ที่** | **รายการเอกสารยืนยันตัวตน** | **หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร** | **จำนวนเอกสาร ฉบับจริง** | **จำนวนเอกสาร สำเนา** | **หน่วยนับเอกสาร** | **หมายเหตุ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1) | บัตรประจำตัวประชาชน | - | 1 | 1 | ฉบับ | - |
| 2) | บัตรประจำตัวข้าราชการหรือพนักงานองค์การของรัฐ | - | 1 | 1 | ฉบับ | - |
| 3) | เช่นรูปถ่าย | - | 1 | 1 | ฉบับ | - |

**15.2) เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม**

| **ที่** | **รายการเอกสารยื่นเพิ่มเติม** | **หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร** | **จำนวนเอกสาร ฉบับจริง** | **จำนวนเอกสาร สำเนา** | **หน่วยนับเอกสาร** | **หมายเหตุ** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *ไม่พบเอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม* | | | | | | |

1. **ค่าธรรมเนียม**

|  |
| --- |
| *ไม่มีข้อมูลค่าธรรมเนียม* |

1. **ช่องทางการร้องเรียน**

|  |  |
| --- | --- |
| 1) | **ช่องทางการร้องเรียน**องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่อำเภอสามพรานจังหวัดนครปฐมโทรศัพท์/โทรสาร 034980131-3 เว็ปไซด์ www.klongmai-sampran.go.th ***หมายเหตุ****-* |
| 2) | **ช่องทางการร้องเรียน**ศูนย์บริการประชาชนสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ***หมายเหตุ****( เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลกเขตดุสิตกทม. 10300 / สายด่วน 1111 / www.1111.go.th / ตู้ปณ.1111 เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลกเขตดุสิตกทม. 10300)* |

1. **ตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก**

|  |
| --- |
| *ไม่มีแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก* |
|  |

1. **หมายเหตุ**

-

|  |  |
| --- | --- |
| **วันที่พิมพ์** | 12/09/2558 |
| **สถานะ** | คู่มือประชาชนอยู่ระหว่างการจัดทำ / แก้ไข (User) |
| **จัดทำโดย** | องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่อำเภอสามพรานจังหวัดนครปฐมสถ.มท. |
| **อนุมัติโดย** | - |
| **เผยแพร่โดย** | - |