

คู่มือการให้บริการประชาชน

สำนักปลัด

รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท
ตำบลเขาพระบาท อำเภอเชียรใหญ่
จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานของรัฐมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก กำหนดให้การประกอบกิจการ ของประชาชนต้องผ่านการอนุญาต อนุมัติ การออกใบอนุญาต การขึ้นทะเบียน และการแจ้ง ในการขออนุญาต ดำเนินการต่างๆ กับหน่วยงาน ของรัฐไม่ว่าแห่งเดียวหรือหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายบางฉบับ ไม่ได้กำหนด ระยะเวลา เอกสารและหลักฐานที่จำเป็น รวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความคลุมเครือไม่ชัดเจน อันเป็นการสร้างภาระแก่ประชาชนอย่างมากและเป็นอุปสรรคต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศในเวทีการค้าโลก ดังนั้น เพื่อให้มีกฎหมายกลางที่มีหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย เอกสารหรือหลักฐานที่ใช้ประกอบคำขอ สถานที่ให้บริการ ค่าธรรมเนียม อีกทั้งเป็นการลดต้นทุนของประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐ สร้างให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่เปิดเผยขั้นตอน ระยะเวลาให้ประชาชนทราบที่ชัดเจน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็นกฎหมายบังคับใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือหน่วยงานภาคเอกชน ที่มารับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ประกอบพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวกำหนดให้หน่วยงานของรัฐที่มีกฎหมาย กำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำ “คู่มือสำหรับประชาชน” เพื่อให้เป็นไปตาม เจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว

ด้วยเหตุนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท จึงได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนให้เป็นตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนด เพื่อเป็นแนวทางในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือสำหรับประชาชนฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้มารับบริการโดยตรงจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท ตลอดจนจะตอบสนองความต้องการ และสร้างความผาสุกแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท

งานที่ให้บริการ

: รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

: สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท โทรศัพท์ 075 – 809 576

<https://www.khaophrabat.go.th> E-service / one stop service

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ โทรศัพท์ 075 - 809 576 ตั้งแต่เวลา 08.30 น. – 16.30 น.

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

1. มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
2. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ เกี่ยวกับเรื่องนั้นตาม สมควร
3. ใช้ถ้อยคำสุภาพ
4. มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย
5. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

1. ยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ใช้เวลา 5 นาที

- ร้องเรียนด้วยตัวเอง
- ร้องเรียนทางไปรษณีย์
- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์

2. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง

(กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่)

- มอบหมายเจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่รับผิดชอบ/คณะกรรมการที่แต่งตั้ง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- เสนอผู้บริหารสูงสุด เพื่อสั่งการแก้ไขปัญหา
- แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 11 วัน นับแต่วันรับเรื่อง

(กรณีไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่)

- ส่งเรื่องไปศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ / ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด / ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง
- แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 11 วัน นับแต่วันรับเรื่อง

(กรณีเกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)

- ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีศักยภาพหรือมีส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อหามาตรการ
/ แนวทางแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

รายการเอกสารหลักฐาน

1. สำเนาบัตรประชาชน หรือ สำเนาบัตรที่ส่วนราชการออกให้โดยมีรูปถ่ายและปรากฏเลขประจำตัว
13 หลัก
2. รูปถ่ายประกอบเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี)

ค่าธรรมเนียม

- ไม่เสียค่าธรรมเนียม

การรับเรื่องร้องเรียน

- ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท โทรศัพท์ 075 – 809 576 เว็บไซต์ : <https://www.khaophrabat.go.th>
- E-service / one stop service

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

