

**คู่มือสำหรับประชาชน :** คู่มือสำหรับประชาชนการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

**หน่วยงานที่รับผิดชอบ :** องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี

๑. **ชื่อกระบวนการ :** การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒. **หน่วยงานที่รับผิดชอบ :** องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

๓. **ประเภทของงานบริการ :** กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยงานเดียว

๔. **หมวดหมู่ของงานบริการ :** การอนุญาต / ออกใบอนุญาต / รับรอง

๕. **กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง :** -

๖. **ระดับผลกระทบ :** บริการทั่วไป

๗. **พื้นที่ให้บริการ :** องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

๘. **กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา :**

๙. **ข้อมูลสถิติ :**

จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน ๐

จำนวนคำขอที่มากที่สุด ๐

จำนวนคำขอที่น้อยที่สุด ๐

๑๐. **ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน [สำเนาคู่มือประชาชน] :** การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑๑. **ช่องทางการให้บริการ :**

**สถานที่ให้บริการ** องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี

**ระยะเวลาเปิดให้บริการ** วันจันทร์ ถึง ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ -

๑๖.๓๐ น. (มีพักเที่ยง)

๑๒. **หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต**

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า เป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการที่บริการและอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่าได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อหรือร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๓. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ที่	ประเภท ขั้นตอน	รายละเอียดขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลา	ส่วนงาน/หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	ประชาชนยื่นคำร้อง ต่อเจ้าหน้าที่	-	๑ นาที	สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วน ตำบล	
๒	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ รายละเอียด ข้อเท็จจริงเรื่องราว ร้องทุกข์	-	๒ วัน/ราย	สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วน ตำบล	
๓	เจ้าหน้าที่รายงานผล การตรวจสอบต่อ ผู้บริหาร	-	๒ วัน/ราย	สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วน ตำบล	
๔	ผู้บริหารพิจารณา เรื่องราวร้องทุกข์และ สั่งการ	-	๒ วัน/ราย	สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วน ตำบล	
๕	เจ้าหน้าที่แจ้งตอบรับ ผลการดำเนินการให้ ผู้ร้องเรียนทราบ	-	๑ วัน/ราย	สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วน ตำบล	

ระยะเวลาดำเนินการรวม ๗ วัน

๑๔. งานบริการนี้ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว

๑๕. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

๑๕.๑ เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ (พร้อมระบุจำนวนเอกสารที่ต้องมายื่น)

ที่	รายการเอกสาร ยืนยันตัวตน	หน่วยงาน ภาครัฐ ผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสาร ฉบับจริง	จำนวนเอกสาร สำเนา	หน่วยนับ เอกสาร	หมายเหตุ
๑	สำเนาบัตรประจำตัว ประชาชน	-	-	๑	ฉบับ	
๒	สำเนาทะเบียนบ้าน	-	-	๑	ฉบับ	

๑๖. ค่าธรรมเนียม

- ไม่มี

๑๗. ช่องทางการร้องเรียน

๑) ช่องทางการร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอ

กบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ๒๕๒๔๐ โทร ๐ ๓๗/๕๗ ๕๒๖๐ โทรสาร ๐ ๓๗/๕๗ ๕๒๗๐