

คู่มือสำหรับประชาชน: การรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ: ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านโคก

กระทรวง:กระทรวงมหาดไทย

1. ชื่อกระบวนการ:การรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
2. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ:ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านโคก
3. ประเภทของงานบริการ:กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว
4. หมวดหมู่ของงานบริการ:รับแจ้ง
5. กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง:
 - ไม่มี
6. ระดับผลกระทบ: บริการทั่วไป
7. พื้นที่ให้บริการ: ท้องถิ่น
8. กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา -
ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ 0 วัน
9. ข้อมูลสถิติ
 - จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน 0
 - จำนวนคำขอที่มากที่สุด 0
 - จำนวนคำขอที่น้อยที่สุด 0
10. ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน [สำเนาคู่มือประชาชน] การรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
11. ช่องทางการให้บริการ
 - 1) **สถานที่ให้บริการ**ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านโคก
/ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน
ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา
08:30 - 16:30 น. (มีพักเที่ยง)
หมายเหตุ -
12. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข(ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต
 1. เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
 2. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรือขอความช่วยเหลืออันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัดเทศบาลตำบลบ้านโคก
 3. หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร
 4. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อเทศบาลตำบลบ้านโคกต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

5. ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายอาญา
6. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

1 ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
1. ผู้ร้องยื่นคำร้องต่อเจ้าหน้าที่โดยตรงที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านโคก	ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านโคก
2. เจ้าหน้าที่รับคำร้อง/แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลา 30 นาที	
3. เจ้าหน้าที่ตรวจพิจารณาเสนอปลัดและผู้บริหาร ระยะเวลา 1 วัน	
4. แจ้งผู้ร้องระยะเวลาภายใน 5 วัน	

ระยะเวลาดำเนินการรวม รวมระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน ๗ วันทำการ (นับเวลาในวันปฏิบัติราชการ)

หมายเหตุ เทศบาลตำบลบ้านโคกจะเก็บข้อมูลผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้เป็นความลับ

2 งานบริการนี้ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว ยังไม่ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน

3 รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

15.1) เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้
1. หลักฐานยืนยันตน (แล้วแต่กรณี)
2. คำร้อง/หนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์/พบเจ้าหน้าที่โดยตรง
3. พยานหลักฐานต่างๆที่เกี่ยวข้อง(หากมี)

15.2) เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม

ที่	รายการเอกสาร ยื่นเพิ่มเติม	หน่วยงานภาครัฐ ผู้ออกเอกสาร	จำนวน เอกสาร ฉบับจริง	จำนวนเอกสาร สำเนา	หน่วยนับ เอกสาร	หมายเหตุ
ไม่พบเอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม						

4 ค่าธรรมเนียม

ค่าธรรมเนียม ไม่มีค่าธรรมเนียม

หมายเหตุ -

5 ช่องทางการร้องเรียน

1) ช่องทางการร้องเรียน

สำนักปลัด สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านโคก โทรศัพท์ / โทรสาร 042 – 005470 หรือเว็บไซต์
www.bankok.go.th

หมายเหตุ-

2) ช่องทางการร้องเรียนศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ(เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลกเขตดุสิตกทม. 10300 / สายด่วน 1111 / www.1111.go.th / ตู้ปณ.1111
เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลกเขตดุสิตกทม. 10300)

6 ตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก