

คู่มือสำหรับประชาชน : การรับแจ้งร้องเรียนร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอกีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๑. ชื่อกระบวนการ : การรับแจ้งร้องเรียนร้องทุกข์
๒. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ : องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอกีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี
๓. ประเภทของงานบริการ : กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว
๔. หมวดยุทธศาสตร์ของงานบริการ : รับแจ้ง
๕. กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง:
 - ๑) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๖. ระดับผลกระทบ : บริการทั่วไป
๗. พื้นที่ให้บริการ : ท้องถิ่น
๘. กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ ๐ นาที
๙. ข้อมูลสถิติ

จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน ๐

จำนวนคำขอที่มากที่สุด ๐

จำนวนคำขอที่น้อยที่สุด ๐
๑๐. ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน การรับแจ้งร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา
๑๑. ช่องทางการให้บริการ
 - ๑) สถานที่ให้บริการสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา หมู่ที่ ๗ ตำบลกะเปา อำเภอกีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๘๐
 - โทรศัพท์ : ๐ ๗๗๓๑ ๐๘๗๒
 - โทรสาร : ๐ ๗๗๓๑ ๐๘๗๑
 - เว็บไซต์ ; www.kapao.go.th
 - /ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน
 - ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวัน จันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘:๓๐ - ๑๖:๓๐ น.
๑๒. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต
 ๑. เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
 ๒. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรือขอความช่วยเหลืออันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา
 ๓. หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร
 ๔. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา ต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
 ๕. ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดตามประมวลกฎหมายอาญา

๖. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

๑๓. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑)	การตรวจสอบเอกสาร	ผู้ร้องยื่นคำร้องต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ อบต. / เจ้าหน้าที่รับคำร้อง	๐ นาที	องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอดุสิต จังหวัดสุราษฎร์ธานี	-
๒)	การตรวจสอบเอกสาร	ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖ วัน	องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอดุสิต จังหวัดสุราษฎร์ธานี	-
๓)	การตรวจสอบเอกสาร	เจ้าหน้าที่ตรวจพิจารณาเสนอปลัดและผู้บริหาร	๑ วัน	องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอดุสิต จังหวัดสุราษฎร์ธานี	-
๔)	การตรวจสอบเอกสาร	แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๐ นาที	องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอดุสิต จังหวัดสุราษฎร์ธานี	-

ระยะเวลาดำเนินการรวม ๗ วัน

๑๔. งานบริการนี้ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว

ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว ๗ วัน

๑๕. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

๑๕.๑) เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
๑)	เอกสารยืนยันตัวตน (แล้วแต่กรณี)	-	๐	๑	ฉบับ	-

๑๕.๒) เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม

ที่	รายการเอกสาร ยื่นเพิ่มเติม	หน่วยงานภาครัฐผู้ ออกเอกสาร	จำนวนเอกสาร ฉบับจริง	จำนวนเอกสาร สำเนา	หน่วยนับ เอกสาร	หมายเหตุ
๑)	พยานหลักฐาน ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)	-	๐	๐	ฉบับ	-
๒)	คำร้อง/หนังสือ ร้องเรียน ร้อง ทุกข์ (กรณียื่น ด้วยตนเอง)	-	๑	๐	ฉบับ	-

๑๖. ค่าธรรมเนียม

๑) ไม่มีค่าธรรมเนียม

๑๗. ช่องทางการร้องเรียน

๑) ช่องทางการร้องเรียนถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่
องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา ที่อยู่ หมู่ที่ ๗ ตำบลกะเปา อำเภอสว่างวีรกรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี โทรศัพท์
๐-๗๗๓๑-๐๙๗๒ หรือเว็บไซต์ www.kapao.go.th

๑๘. ตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก

๑) แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์