**คู่มือสำหรับประชาชน : การรับเรืองราวร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**หน่วยงานที่ให้บริการ :**องค์การบริหารส่วนตำบลนาเคียนอำเภอเมืองนครศรีธรรมราชจังหวัดนครศรีธรรมราชกระทรวงมหาดไทย

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

1. เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

2.เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ต้องเป็นเรื่งอที่ใช้ถ้อยคำสุถฃภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือนร้อนหรือเสียหายหรือขอความช่วยเหลืออันเนื่องาจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในองค์การบริหารส่วนตำบลนาเคียน

3.หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณืตามสมควร

4. ข้อเท็จจริงที่ด้ยื่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาเคียนต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดโดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้องทุกประการ

5.ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต้อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสัยหายผู้นั้นต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญา

6.เรื่องที่ไม่ปรากฎตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนผู้ร้องไม่ได้หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์อายรับไว้พิจารณาก็ได้ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฎชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนสามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

**ช่องทางการให้บริการ**

|  |  |
| --- | --- |
| **สถานที่ให้บริการ**องค์การบริหารส่วนตำบลนาเคียนหมู่ที่ 7 ต.นาเคียนอ.เมืองจ.นครศรีธรรมราช/ติดต่อด้วยตนเองณหน่วยงาน(หมายเหตุ: -) | **ระยะเวลาเปิดให้บริการ** เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:30 - 16:30 น. |

**ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ**

**ระยะเวลาในการดำเนินการรวม :**0 -

| **ลำดับ** | **ขั้นตอน** | **ระยะเวลา** | **ส่วนที่รับผิดชอบ** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1) | **การตรวจสอบเอกสาร**ผู้ร้องยื่นคำร้องต่อเจ้าหน้าที่(หมายเหตุ: -) | 10 นาที | องค์การบริหารส่วนตำบลนาเคียนอำเภอเมืองนครศรีธรรมราชจังหวัดนครศรีธรรมราช |
| 2) | **การตรวจสอบเอกสาร**เจ้าหน้าที่รับคำร้อง/แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ(หมายเหตุ: -) | 12 ชั่วโมง | องค์การบริหารส่วนตำบลนาเคียนอำเภอเมืองนครศรีธรรมราชจังหวัดนครศรีธรรมราช |
| 3) | **การพิจารณา**เจ้าหน้าที่ตรวจพิจารณาเสนอปลัดและผู้บริหาร(หมายเหตุ: -) | 2 วันทำการ | องค์การบริหารส่วนตำบลนาเคียนอำเภอเมืองนครศรีธรรมราชจังหวัดนครศรีธรรมราช |
| 4) | **การลงนาม/คณะกรรมการมีมติ**แจ้งผู้ร้อง(หมายเหตุ: -) | 5 วันทำการ | องค์การบริหารส่วนตำบลนาเคียนอำเภอเมืองนครศรีธรรมราชจังหวัดนครศรีธรรมราช |

**รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ**

| **ลำดับ** | **ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)** | **หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร** |
| --- | --- | --- |
| 1) | **บัตรประจำตัวประชาชน****ฉบับจริง**0ฉบับ**สำเนา**1ฉบับ**หมายเหตุ**- | - |

**ค่าธรรมเนียม**

| **ลำดับ** | **รายละเอียดค่าธรรมเนียม** | **ค่าธรรมเนียม (บาท / ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- |
| *ไม่มีข้อมูลค่าธรรมเนียม* |

**ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ**

| **ลำดับ** | **ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ** |
| --- | --- |
| 1) | องค์การบริหารส่วนตำบลนาเคียนหมู่ที่ 7 ต.นาเคียนอ.เมืองจ.นครศรีธรรมราช(หมายเหตุ: (โทร. 0 7535 5313)) |
| 2) | ศูนย์บริการประชาชนสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี(หมายเหตุ: ( เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลกเขตดุสิตกทม. 10300 / สายด่วน 1111 / www.1111.go.th / ตู้ปณ.1111 เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลกเขตดุสิตกทม. 10300)) |
| 3) | ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในภาครัฐ(หมายเหตุ: (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงานป.ป.ท.)- 99 หมู่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์คชั้น 2 ถนนแจ้งวัฒนะตำบลคลองเกลืออำเภอปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรี 11120- สายด่วน 1206 / โทรศัพท์ 0 2502 6670-80 ต่อ 1900 , 1904- 7 / โทรสาร 0 2502 6132- www.pacc.go.th / www.facebook.com/PACC.GO.THศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำหรับนักลงทุนต่างชาติ (The Anti-Corruption Operation center)Tel : +66 92 668 0777 / Line : Fad.pacc / Facebook : The Anti-Corruption Operation Center / Email : Fad.pacc@gmail.com)) |

**แบบฟอร์ม ตัวอย่างและคู่มือการกรอก**

| **ลำดับ** | **ชื่อแบบฟอร์ม** |
| --- | --- |
| *ไม่มีแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก* |

**หมายเหตุ**

-

**ข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่**

**ชื่อกระบวนงาน:**การรับเรืองราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

**หน่วยงานกลางเจ้าของกระบวนงาน**:องค์การบริหารส่วนตำบลนาเคียนอำเภอเมืองนครศรีธรรมราชจังหวัดนครศรีธรรมราชกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลนาเคียนอำเภอเมืองนครศรีธรรมราชจังหวัดนครศรีธรรมราช

**ประเภทของงานบริการ:**กระบวนงานบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว

**หมวดหมู่ของงานบริการ:** รับแจ้ง

**กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง:**

|  |
| --- |
| 1)พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.2546 |

**ระดับผลกระทบ:**บริการทั่วไป

**พื้นที่ให้บริการ:**ท้องถิ่น

**กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา:**พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546 **ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ:** 8.0

**ข้อมูลสถิติของกระบวนงาน:**

 จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน 0

 จำนวนคำขอที่มากที่สุด 0

 จำนวนคำขอที่น้อยที่สุด 0

**ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน:**การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์อบต.นาเคียน

เอกสารฉบับนี้ดาวน์โหลดจากเว็บไซต์ระบบสารสนเทศศูนย์กลางข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน

Backend.info.go.th

วันที่เผยแพร่คู่มือ: -