

คู่มือสำหรับประชาชน: การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ: เทศบาลตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต

กระทรวง: กระทรวงมหาดไทย

1. ชื่อกระบวนการ: การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์
2. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ: เทศบาลตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต
3. ประเภทของงานบริการ: กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว
4. หมวดหมู่ของงานบริการ: รับแจ้ง
5. กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง:
 - 1) พระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
6. ระดับผลกระทบ: บริการทั่วไป
7. พื้นที่ให้บริการ: ท้องถิ่น
8. กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา ไม่มีกำหนด
ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ 0 วัน
9. ข้อมูลสถิติ
 - จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน 0
 - จำนวนคำขอที่มากที่สุด 0
 - จำนวนคำขอที่น้อยที่สุด 0
10. ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลวิชิต
11. ช่องทางการให้บริการ
 - 1) **สถานที่ให้บริการ** งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลวิชิต/ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน
ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวัน จันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:30 - 16:30 น.
หมายเหตุ (การร้องเรียนด้วยหนังสือ จดหมาย คำร้องทั่วไป)
 - 2) **สถานที่ให้บริการ** งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลวิชิต/เว็บไซต์และช่องทางออนไลน์
ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง
หมายเหตุ (ร้องเรียนผ่านทาง
www.phuket-vichit.go.th หัวข้อ "กระดานสนทนา"หรือ
www.facebook.com เพจ "ประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลวิชิต")

3) **สถานที่ให้บริการ** งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลวิจิตร

/โทรศัพท์

ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

หมายเหตุ (โทรศัพท์ 0-7652-5100

โทรสาร 0-7652-5101)

4) **สถานที่ให้บริการ** งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลวิจิตร/ไปรษณีย์

ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

หมายเหตุ (สำนักงานเทศบาลตำบลวิจิตร เลขที่ 54/1 ถ.เจ้าฟ้าตะวันตก หมู่ที่ 1 ตำบลวิจิตร อำเภอเมือง
จังหวัดภูเก็ต 83000 หรือ ตู้ ปณ. 156 ภูเก็ต)

12. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข(ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรคความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการ ที่จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งบุคคลนั้นทราบผล การดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศได้

การรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์

1. ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเรื่องผ่านทางช่องทางต่างๆเช่น หนังสือ จดหมาย คำร้องทั่วไป กระดานสนทนา ฯลฯ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องเรียน ร้องทุกข์

2. เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จะถูกส่งไปยังหน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนนั้นๆ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ แก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

3. แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบ

13. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1)	การตรวจสอบเอกสาร	รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง ได้แก่ -หนังสือ จดหมาย คำร้องทั่วไป -รับเรื่องทางโทรศัพท์ โทรสาร -www.phuket-vichit.go.th (กระดานสนทนา) -www.facebook.com (เพจ ประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลวิชิต)	15 นาที	เทศบาลตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต	-
2)	การตรวจสอบเอกสาร	เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางลงทะเบียนรับหนังสือ	5 นาที	เทศบาลตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต	-
3)	การพิจารณา	เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางเสนอหนังสือเข้าต่อปลัดเทศบาลเพื่อมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	1 วัน	เทศบาลตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต	-
4)	การพิจารณา	เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางส่งหนังสือแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	1 วัน	เทศบาลตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต	-
5)	-	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและ	3 วัน	เทศบาลตำบลวิชิต อำเภอเมือง	-

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		รายงานปัญหาและการแก้ไขปัญหาตามสายงาน การบังคับบัญชา พร้อมแจ้งตอบกลับการดำเนินการ แก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนทราบ		ภูเก็ต จังหวัด ภูเก็ต	

ระยะเวลาดำเนินการรวม 5 วันทำการ

14. งานบริการนี้ ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว
ยังไม่ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน

15. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

15.1) เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
1)	หนังสือ/เอกสารร้องเรียน ซึ่งระบุชื่อผู้ร้อง เรื่องที่ร้องเรียน ร้องทุกข์ สถานที่ซึ่งเกิดปัญหา	-	1	0	ฉบับ	-

15.2) เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม

ที่	รายการเอกสารยื่นเพิ่มเติม	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
1)	ภาพถ่ายหรือหลักฐานอื่นๆ (ถ้ามี)	-	1	0	ฉบับ	-

16. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีข้อมูลค่าธรรมเนียม

17. ช่องทางการร้องเรียน

- 1) **ช่องทางการร้องเรียน** งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลวิชิต โทรศัพท์ 0-7652-5100 ต่อ 130
หรือทาง <http://www.phuket-vichit.go.th>
หมายเหตุ (เลขที่ 54/1 ถ.เจ้าฟ้าตะวันตก หมู่ที่ 1 ตำบลวิชิต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต 83000)
- 2) **ช่องทางการร้องเรียน** ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
หมายเหตุ (เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300 / สายด่วน 1111 / www.1111.go.th / ตู้ ปณ.1111 เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300)

18. ตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก

ไม่มีแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก

19. หมายเหตุ

-

วันที่พิมพ์	02/09/2558
สถานะ	รออนุมัติขั้นที่ 2 โดยสำนักงาน ก.พ.ร. (OPDC)
จัดทำโดย	เทศบาลตำบลวิชิต อำเภอเมือง ภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต สก.มท.
อนุมัติโดย	-
เผยแพร่โดย	-