

| คู่มือสำหรับประชาชน : การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ |                                            |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| งานที่ให้บริการ                                       | การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์            |
| หน่วยงานที่รับผิดชอบ                                  | สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม |

| ขอบเขตการให้บริการ : องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย                                                                      |                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| สถานที่/ช่องทางการให้บริการ                                                                                                                            | ระยะเวลาเปิดให้บริการ                                                                         |
| งานนิติการ สำนักปลัด อบต.<br>• โทรศัพท์ : ๐๕๓-๖๖๘-๔๖๙<br>• โทรสาร : ๐๕๓-๖๖๘-๔๖๗<br>• อีเมลล์ : saraban@srimeuangchum.go.th<br>• Line ID: srimeuangchum | วันจันทร์-วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)<br>ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น.-๑๖.๓๐ น. |

| หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑.ลงทะเบียนรับเรื่อง โดยจำแนกกว่ามาจากราชการ/หน่วยงานหรือองค์กรใดและระบุชื่อผู้ร้องผู้ถูกร้องและเรื่องที่ร้องเรียน<br>๒.จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหารผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการโดยระบุเงื่อนไข (ภายใน ๑๕ วัน) และการให้ความคุ้มครองต่อผู้ร้องเรียน<br>๓.ประสานหน่วยงานหรือบุคคลผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการต่อไป<br>๔.แจ้งเรื่องแก่ประชาชนผู้ร้องเรียน |

| ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ |                                                               |          |                      |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------|----------------------|
| ขั้นตอน                        | รายละเอียดขั้นตอนการให้บริการ                                 | ระยะเวลา | หน่วยงานผู้รับผิดชอบ |
| ๑. การตรวจสอบเอกสาร            | ประชาชนผู้ร้องเรียนเขียนคำร้อง                                | ๑ วัน    | สำนักปลัดฯ           |
| ๒.การพิจารณา                   | รวบรวมพยานหลักฐานเสนอให้ผู้บริหารผู้มีอำนาจวินิจฉัย สั่งการ   | ๑ วัน    | สำนักปลัดฯ           |
| ๓.การประสานงาน                 | ประสานหน่วยงานหรือบุคคลผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณา ดำเนินการต่อไป | ๒วัน     | สำนักปลัดฯ           |
| ๔.การประสานงาน                 | แจ้งผลดำเนินการแก่ประชาชนผู้ร้องเรียน                         | ๑ วัน    | สำนักปลัดฯ           |

| ระยะเวลา             |
|----------------------|
| ใช้ระยะเวลารวม ๕ วัน |

| รายการเอกสารหลักฐานประกอบ  |              |
|----------------------------|--------------|
| ๑. แบบคำร้องทั่วไป         | จำนวน ๑ ฉบับ |
| ๒. บัตรประจำตัวบัตรประชาชน | ๑ ฉบับ       |
|                            | สำเนา ๑ ฉบับ |
| ๓. ทะเบียนบ้าน             | ๑ ฉบับ       |
|                            | สำเนา ๑ ฉบับ |

| ค่าธรรมเนียม        |
|---------------------|
| ไม่เสียค่าธรรมเนียม |

### ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ช่องทางการร้องเรียน ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม เลขที่ ๒๐๒ ม.๕ ต.ศรีเมืองชุม อ.แม่สาย จ.เชียงราย ๕๗๑๓๐ โทรศัพท์ ๐๕๓-๖๖๘-๔๖๙/ โทรสาร ๐๕๓-๖๖๘-๔๖๗ /[www.srimueamgchum.go.th](http://www.srimueamgchum.go.th) /ตู้ ปณ.๕

๒. ช่องทางการร้องเรียน ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เลขที่ ๑ ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐ /สายด่วน ๑๑๑๑/ [www.๑๑๑๑.go.th](http://www.๑๑๑๑.go.th)/ ตู้ ปณ.๑๑๑๑

### กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๒. หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๐๗ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๔๒ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๑๓.๑/ว ๘๓๑ ลงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๔๕ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๙ ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๔๘ หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนมาก ที่ มท ๐๘๐๔.๒/ว ๒๓๙๓ วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๔๘ และหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๒๖.๒/ว ๑๘๗๒ ลงวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๑