



คู่มือการจัดการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลบางนอน
สำนักปลัดเทศบาล
งานนิติกร

คำนำ

เทศบาลตำบลบางนอน ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ขึ้นเพื่อใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สามารถนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำหลักเกณฑ์และคู่มือเกี่ยวกับ จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของเทศบาลตำบลบางนอน เพื่อให้การบริหารงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสอดคล้องตามพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลบางนอน เล่มนี้มีเนื้อหา หน้าที่ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน ช่องทางการติดต่อ แจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และแจ้งคำชมเชย ตลอดจนการติดตามและประเมินผล ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ และการจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการตักการข้อร้องเรียน ของเทศบาลตำบลบางนอน ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้บริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการจัดการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย หากมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในโอกาสครั้งต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลบางนอน

สำนักปลัดเทศบาล

งานนิติการ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. นิยามคำศัพท์	๓
๓. หน้าที่ของ “ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ”	๓
๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๔
๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย	๕
๖. ประเภทของการจัดการกระบวนการ	๕
๖.๑ ประเภทของข้อร้องเรียน	๕
๖.๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๖
๗. ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล	๖
๘. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์	๗
๙. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย	๗
๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
๑๑. การรับและตรวจสอบรับเรื่องราวร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ	๘

๑.บทนำ

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ มีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ตามมาตรา ๗ วรรคหนึ่ง กำหนดให้ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ และจะกำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้ มาตรา ๗ วรรคสอง คู่มือสำหรับประชาชนตามวรรคหนึ่งให้ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อประชาชนได้สำเนาคู่มือดังกล่าวให้พนักงานเจ้าหน้าที่ จัดสำเนาให้ โดยจะคิดค่าใช้จ่ายตามควรแก่กรณีก็ได้ ในกรณีเช่นนั้น ให้ระบุค่าใช้จ่ายดังกล่าวไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนด้วย และมาตรา ๗ วรรคสาม กำหนดให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการตรวจสอบขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตที่กำหนดตามวรรคหนึ่งว่าเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือไม่ ในกรณีที่เห็นว่าขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร ให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาและสั่งการให้ผู้อนุญาตดำเนินการแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็ว

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และตามมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่าย สารสนเทศดังกล่าว จะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการ ที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะจ้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือ แสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วน

ราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นเป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่น หรือไม่เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการ ที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น พิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่มีความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์ โดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำให้ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

เทศบาลตำบลบางนอน ได้จัดให้มีระบบการจัดการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของเทศบาลตำบลบางนอนขึ้น โดยให้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้นทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้อง-ทุกข์เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ฯ ดำเนินการบริหารจัดการ งานของศูนย์ ซึ่งได้มีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย กำหนด ประเภท และกระบวนการ จัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะ และกระบวนการจัดการคำชมเชย ระบบจัดการ การติดตามและประเมินผล การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ตลอดจนการจัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการข้อ ร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย หรือระบบจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำหรับรายละเอียดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของ เทศบาลตำบลบางนอน มีรายละเอียดดังนี้

๒. นิยามคำศัพท์

“ **เจ้าหน้าที่** ” หมายความว่า พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ หรือ บุคลากรอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง

“ **ผู้รับบริการ** ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลบางนอน ส่วนราชการหรือ หน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงาน หรือใช้บริการของเทศบาลตำบลบางนอน

“ **ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์** ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลบางนอน ได้ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบางนอน ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความ ล่าช้า ความโปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ของ เทศบาลตำบลบางนอน รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่น หรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบางนอน เช่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองระนอง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ระนอง ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย หรือ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

“ **ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ** ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลบางนอน มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบางนอน

“ **คำชมเชย** ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลบางนอน มีคำชมเชย เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบางนอน

๓. หน้าที่ของ “ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบางนอน ”

๑. จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้โดยสะดวกและ รวดเร็ว โดยได้เปิดช่องทางในการร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

- ทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร
- ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ บริเวณหน้าเทศบาลตำบลบางนอน หรือจุดติดตั้งที่เทศบาล ตำบลบางนอน
- ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง นายกเทศมนตรีตำบลบางนอน ที่ตั้ง ๑๔๔/๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลบางนอน อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้
- ด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบางนอน
- ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบางนอน Email

WWW.bangnon๒๐๑๒@hotmail.co.th

- ผ่านทางเฟซบุ๊ก เทศบาลตำบลบางนอน
- ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ - ๗๗๘๒ - ๖๘๐๙

๒. เป็นศูนย์กลางในการประสานงานในการแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และนำเสนอข้อเสนอนะต่าง ๆ ไปยังคณะผู้บริหาร เพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

๓. ประสานงานส่งเรื่องราวที่รับแจ้งไปยังงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการแจ้งกลับไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ

๔. รวบรวมและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องเรียนนำเสนอต่อคณะผู้บริหาร

๕. แนะนำเผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบางนอน

๖. แผนงานบริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบางนอน

๖.๑ รับเรื่องราวร้องทุกข์

- ด้านสิ่งแวดล้อมได้แก่ สภาพแวดล้อมเป็นพิษ ขยะและสิ่งปฏิกูล ฯลฯ
- ด้านการให้บริการ

๖.๒ รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

๖.๓ รับแจ้งเหตุฉุกเฉินเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนทั่วไป

๖.๔ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

๖.๕ สอบถามข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่จะบริการตอบคำถาม ข้อเสนอ ให้ข้อมูลและให้คำแนะนำแก่ประชาชน ในกรณีที่ไม่ได้จะบันทึกเรื่องไว้และหาคำตอบส่งกลับไปยังผู้แจ้งในภายหลัง

๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลตำบลบางนอน ได้มอบหมายให้ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล เป็นผู้อำนวยการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางนอนรับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์ โดยมีหัวหน้าฝ่ายอำนวยการและเจ้าหน้าที่ของงานนิติการ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ฯ โดยมีหน้าที่รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ รวบรวมข้อมูลและเสนอต่อผู้อำนวยการศูนย์และนำเสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลบางนอนสามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑). ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถของรับแบบฟอร์มแจ้งของร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ฯ หรือบันทึกข้อมูลลงในระบบจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบางนอน WWW.bangnon2002@hotmail.co.th

(๒). จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ นายกเทศมนตรีตำบลบางนอน สำนักปลัดเทศบาล ๑๔๔/๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลบางนอน อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ๘๕๐๐๐ ”

(๓) ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ - ๗๗๘๒ - ๖๘๐๙ โทรสาร ๐ - ๗๗๘๒ - ๖๘๐๙

(๔) ทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบางนอน <http://WWW.bangnon2002@hotmail.co.th> ที่หัวข้อ “ รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ”

(๕) ผู้รับฟังความคิดเห็นของเทศบาลตำบลบางนอน

(๖) ทางอีเมล bangnon2002@hotmail.co.th

(๗) ผ่านทางเฟซบุ๊ก เทศบาลตำบลบางนอน

(๘) ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองระนอง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระนอง ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สามารถบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้อำนวยการศูนย์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

๖. ประเภทของการจัดการกระบวนการ

๖.๑ ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

(๑) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบางนอน

(๒) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบางนอน

๖.๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

(๑) เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชน จากช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์สายตรง ๐ - ๗๗๘๒ - ๖๘๐๙ อีเมล เว็บไซต์เพจเทศบาลตำบลบางนอน เป็นต้น จะทำการบันทึกการรับเรื่องลงในระบบ

(๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น และพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วนจะแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการทันทีและรายงานผู้บริหารทราบต่อไป

(๓) จัดพิมพ์คำร้องเรียน/ร้องทุกข์เสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ และทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๔) เสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ

(๕) เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับหนังสือส่งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จะ
ลงรับหนังสือ

(๖) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเสนอหนังสือต่อผู้บริหารของหน่วยงานและ
มอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการ

(๗) ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบและแก้ไข
ปัญหาแล้วแต่กรณี

(๘) เมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการเสร็จจะรายงานผลการดำเนินการต่อหัวหน้า
หน่วยงาน

(๙) หน่วยงานที่รับผิดชอบทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการส่งให้ศูนย์รับ
เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑๐) เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับรายงานผลการ
ดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ จะเสนอรายงานต่อคณะผู้บริหารเพื่อทราบผลการดำเนินการ

(๑๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งผลการดำเนินการ
ให้ผู้ร้องทราบ

(๑๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์บันทึกยุติเรื่องลงใน
ระบบ

๗. ระบบการจัดการการติดตามและประเมินผล

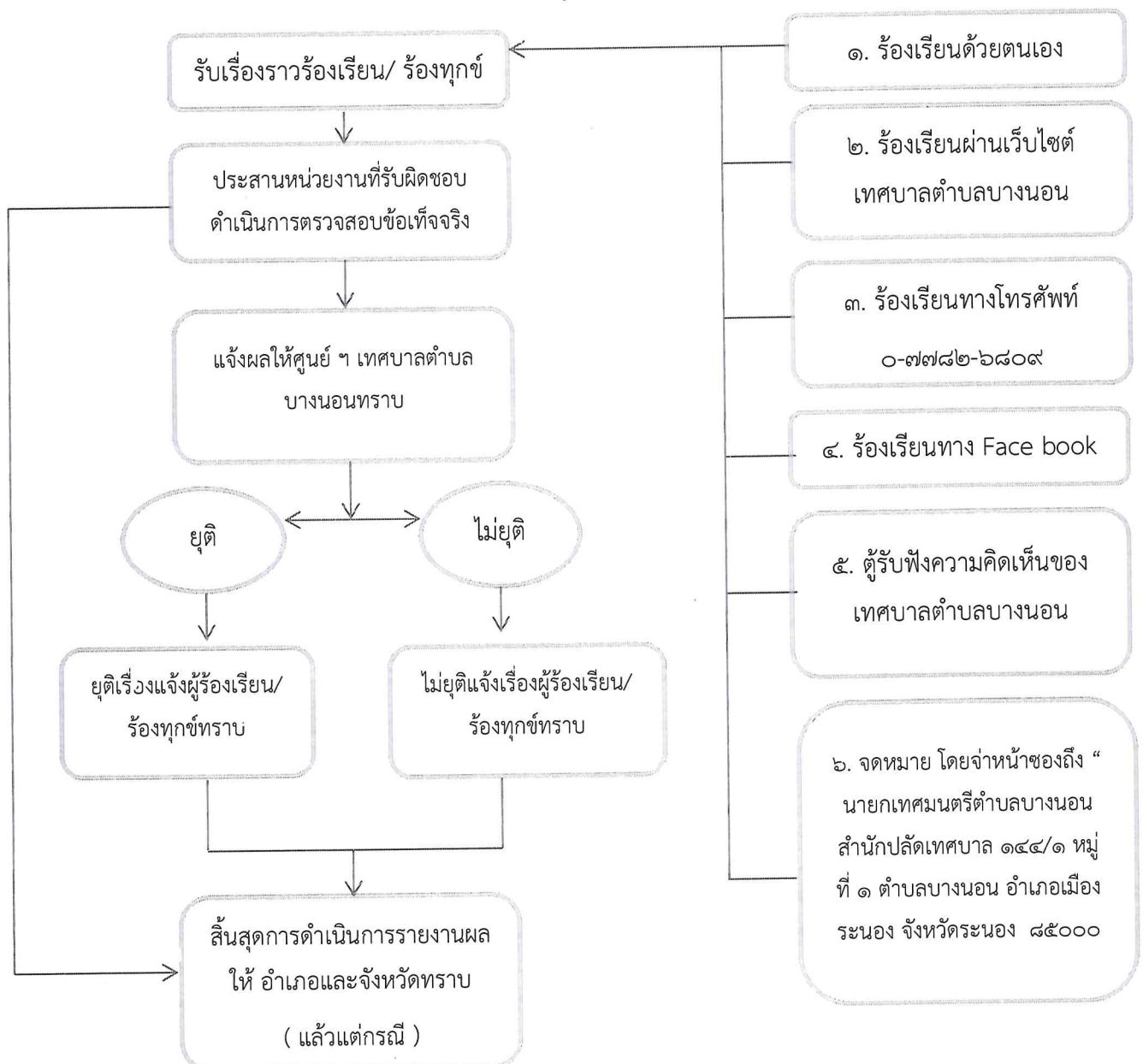
เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้ จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามช่องทางต่าง ๆ ได้กำหนดให้ศูนย์รับ เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องรับส่งเรื่องดังกล่าวไปยัง สำนัก / กอง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้กำหนดให้สำนัก / กอง รวบรวมและ รายงานข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ ส่งมายังศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบทันทีเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

๘. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลบางนอน ได้กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยจัดทำเป็นสถิติทุกเดือน เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางนอน

๙. แผนผังกระบวนการจัดการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์



๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับเรื่องขอความช่วยเหลือของหน่วยงาน

๑๐.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๐.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการดำเนินการ

๑๐.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลบางนอนทราบ เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

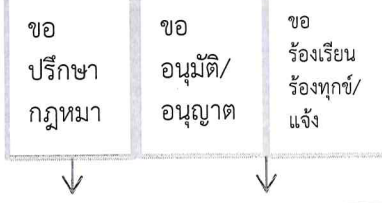
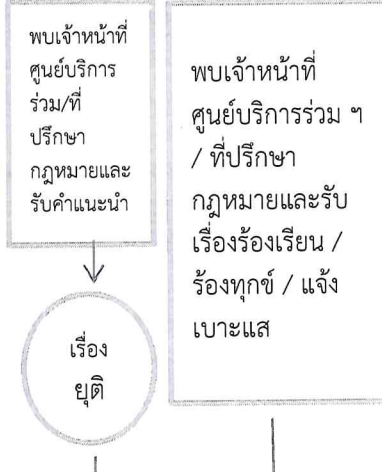
๑๑. การรับและตรวจสอบรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ตารางการรับและตรวจสอบรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางนอน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลบางนอน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๗๗๘๒-๖๘๐๙	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๔. ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๕. ผู้รับฟังความคิดเห็นของเทศบาลตำบลบางนอน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๖. จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “นายกเทศมนตรีตำบลบางนอน สำนักปลัดเทศบาล ๑๔๔/๑ หมู่ที่ ๑ ตำบล บางนอน อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ๘๕๐๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียน ขอความช่วยเหลือ

ลำดับ ที่	ผังขบวนการ	ระยะ เวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่ เกี่ยวข้อง
๑		๓ นาที	สอบถามความประสงค์ จากผู้รับบริการ	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการ ร่วม ฯ	๑.แบบฟอร์มการ รับเรื่อง ๒.เอกสารของ ผู้รับบริการ (ถ้ามี)
๒		๕ นาที	บันทึกข้อมูลของผู้ ขอรับบริการ	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการ ร่วม ฯ	๑.แบบฟอร์มการ รับเรื่อง ๒.เอกสารของ ผู้รับบริการ (ถ้ามี)
๓		๓ นาที	แยกประเภทงาน บริการตามความ ประสงค์ของผู้ขอรับ บริการ	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการ ร่วม ฯ	๑.แบบฟอร์มการ รับเรื่อง ๒.เอกสารของ ผู้รับบริการ (ถ้ามี)
๔		๕๐ นาที	ที่ปรึกษากฎหมายให้ คำปรึกษาตามความ ประสงค์ของผู้ขอรับ บริการ	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการ ร่วม ฯ/ ที่ปรึกษา กฎหมาย	๑.แบบฟอร์มการ รับเรื่อง ๒.เอกสารของ ผู้รับบริการ (ถ้ามี)
๕		๑ วัน	เจ้าหน้าที่ดำเนินการ รวบรวมและส่งเรื่องให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต่อไป	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการ ร่วม ฯ/ ประธาน ศูนย์บริการ ร่วม ฯ	๑.แบบฟอร์มการ รับเรื่อง ๒.เอกสารของ ผู้รับบริการ (ถ้ามี)

ภาคผนวก



พระราชบัญญัติ

การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ

พ.ศ. ๒๕๕๘

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘
เป็นปีที่ ๗๐ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้า ฯ
ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรมีกฎหมายว่าด้วยการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของ
ทางราชการ

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของ
สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา
อนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันประกาศ
ในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เว้นแต่มาตรา ๑๗ ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา
เป็นต้นไป

มาตรา ๓ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับกับบรรดาการอนุญาต การจดทะเบียนหรือการแจ้ง
ที่มีกฎหมายหรือกฎหมายกำหนดให้ต้องขออนุญาต จดทะเบียน หรือแจ้ง ก่อนจะดำเนินการใด

บทบัญญัติของกฎหมายหรือกฎใดที่ขัดหรือแย้งกับพระราชบัญญัตินี้ให้ใช้พระราชบัญญัตินี้แทน
มาตรา ๔ ในพระราชบัญญัตินี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง

“อนุญาต” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ยินยอมให้บุคคลใดกระทำการใดที่มีกฎหมายกำหนดให้ต้องได้รับความยินยอมก่อนกระทำการนั้น และให้หมายความรวมถึงการออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง การให้ประทานบัตรและการให้อาชญาบัตรด้วย

“ผู้อนุญาต” หมายความว่า ผู้ซึ่งกฎหมายกำหนดให้มีอำนาจในการอนุญาต

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาต

“กฎหมายว่าด้วยการอนุญาต” หมายความว่า บรรดากฎหมายที่มีบทบัญญัติกำหนดให้
การดำเนินการใดหรือการประกอบกิจการใดจะต้องได้รับอนุญาตก่อนจึงจะดำเนินการได้

“คำขอ” หมายความว่า คำขออนุญาต

มาตรา ๕ พระราชบัญญัตินี้มิให้ใช้บังคับแก่

(๑) รัฐสภาและคณะรัฐมนตรี

(๒) การพิจารณาพิพากษาคดีของศาลและการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการพิจารณาคดี
การบังคับคดี และการวางทรัพย์

(๓) การดำเนินงานตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

(๔) การอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๕) การอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการทางทหารด้านยุทธการ รวมทั้งตามกฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมยุทธภัณฑ์ และกฎหมายว่าด้วยโรงงานผลิตอาวุธของเอกชน

การยกเว้นมิให้นำบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้มาใช้บังคับแก่การดำเนินกิจการใดหรือกับ
หน่วยงานใดนอกจากที่กำหนดไว้ในวรรคหนึ่ง ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

มาตรา ๖ ทุกห้าปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้ผู้อนุญาตพิจารณากฎหมาย
ที่ให้อำนาจในการอนุญาตว่าสมควรปรับปรุงกฎหมายนั้นเพื่อยกเลิกการอนุญาตหรือจัดให้มีมาตรการอื่น
แทนการอนุญาตหรือไม่ ทั้งนี้ ในกรณีที่มีความจำเป็นผู้อนุญาตจะพิจารณาปรับปรุงกฎหมายหรือจัดให้มี
มาตรการอื่นแทนในกำหนดระยะเวลาที่เร็วกว่านั้นก็ได้

ให้ผู้อนุญาตเสนอผลการพิจารณาตามวรรคหนึ่งต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณายกเลิกการอนุญาต
หรือจัดให้มีมาตรการอื่นแทนการอนุญาต ในการนี้ให้คณะรัฐมนตรีรับฟังความคิดเห็นของคณะกรรมการ
พัฒนากฎหมายตามกฎหมายว่าด้วยคณะกรรมการกฤษฎีกาประกอบการพิจารณาด้วย

มาตรา ๗ ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำ
คู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ

ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ และจะกำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้

คู่มือสำหรับประชาชนตามวรรคหนึ่งให้ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อประชาชนประสงค์จะได้สำเนาคู่มือดังกล่าว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดสำเนาให้ โดยจะคิดค่าใช้จ่ายตามควรแก่กรณีก็ได้ ในกรณีเช่นนั้นให้ระบุค่าใช้จ่ายดังกล่าวไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนด้วย

ให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการตรวจสอบขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตที่กำหนดตามวรรคหนึ่งว่าเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือไม่ ในกรณีที่เห็นว่าขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร ให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาและสั่งการให้ผู้อนุญาตดำเนินการแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็ว

เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด

มาตรา ๘ ให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอจะต้องตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขอให้ถูกต้องครบถ้วน หากเห็นว่าคำขอไม่ถูกต้องหรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐานใดให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบทันที ถ้าเป็นกรณีที่สามารรถแก้ไขหรือเพิ่มเติมได้ ในขณะนั้น ให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วน ถ้าเป็นกรณีที่เมื่ออาจดำเนินการได้ในขณะนั้นให้บันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่จะต้องยื่นเพิ่มเติม พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเพิ่มเติมไว้ในบันทึกดังกล่าวด้วยและให้พนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอลงนามไว้ในบันทึกนั้น

ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มอบสำเนาทะเบียนตามวรรคหนึ่งให้ผู้ยื่นคำขอไว้เป็นหลักฐาน

ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอได้จัดทำคำขอถูกต้องและแนบเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ แล้ว หรือได้แก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมครบถ้วนตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่แนะนำหรือตามที่ปรากฏในบันทึกตามวรรคหนึ่งแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่จะเรียกเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมอื่นได้อีกไม่ได้ และจะปฏิเสธการพิจารณาคำขอนั้นโดยอาศัยเหตุแห่งความไม่สมบูรณ์ของคำขอหรือความไม่ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานไม่ได้ เว้นแต่เป็นกรณีที่ความไม่สมบูรณ์หรือความไม่ครบถ้วนนั้นเกิดจากความประมาทเลินเล่อหรือทุจริตของพนักงานเจ้าหน้าที่ และเป็นผลให้ไม่อาจอนุญาตได้ ในกรณีนี้ให้ผู้อนุญาตสั่งการตามที่เห็นสมควร และให้ดำเนินการทางวินัยหรือดำเนินคดีกับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยไม่ชักช้า

มาตรา ๙ ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอไม่แก้ไขเพิ่มเติมคำขอหรือไม่ส่งเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบหรือตามที่ปรากฏในบันทึกที่จัดทำตามมาตรา ๘ วรรคหนึ่ง ให้พนักงานเจ้าหน้าที่คืนคำขอให้แก่ผู้ยื่นคำขอพร้อมทั้งแจ้งเป็นหนังสือถึงเหตุแห่งการคืนคำขอให้ทราบด้วย

ผู้ยื่นคำขอจะอุทธรณ์คำสั่งคืนคำขอตามวรรคหนึ่ง ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองหรือจะยื่นคำขอใหม่ก็ได้ แต่ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ต้องยื่นคำขอใดภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ยื่นคำขอจะต้องยื่นคำขอนั้นใหม่ภายในระยะเวลาดังกล่าว

มาตรา ๑๐ ผู้อนุญาตต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ และแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ

เมื่อครบกำหนดเวลาตามที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ แล้ว หากผู้อนุญาตยังพิจารณาไม่แล้วเสร็จ ให้แจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำขอทราบถึงเหตุแห่งความล่าช้าทุกเจ็ดวันจนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ พร้อมทั้งส่งสำเนาการแจ้งดังกล่าวให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการทราบทุกครั้ง

ในกรณีที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเห็นว่าความล่าช้านั้นเกินสมควรแก่เหตุหรือเกิดจากการขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของผู้อนุญาต ให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการรายงานต่อคณะรัฐมนตรีพร้อมทั้งเสนอแนะให้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงหน่วยงานหรือระบบการปฏิบัติราชการของหน่วยงานนั้น

ในกรณีไม่แจ้งตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง ให้ถือว่าผู้อนุญาตกระทำการหรือละเว้นกระทำการเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น เว้นแต่จะเป็นเพราะมีเหตุสุดวิสัย

มาตรา ๑๑ ในกรณีที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับใดออกใช้บังคับและมีผลให้ต้องเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข หรือรายละเอียดอื่นใดที่ปรากฏในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ การเปลี่ยนแปลงเช่นนั้น มิให้ใช้บังคับกับการยื่นคำขอที่ยื่นไว้แล้วโดยชอบก่อนวันที่กฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับดังกล่าวมีผลใช้บังคับ เว้นแต่กฎหมายนั้นจะบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น แต่สำหรับในกรณีกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับนั้นจะบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่นได้ก็แต่เฉพาะในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ยื่นคำขอ

มาตรา ๑๒ ในกรณีที่กฎหมายกำหนดอายุใบอนุญาตไว้ และกิจการหรือการดำเนินการที่ได้รับใบอนุญาตนั้นมีลักษณะเป็นกิจการหรือการดำเนินการที่เห็นได้ว่าผู้ได้รับใบอนุญาตจะประกอบกิจการหรือดำเนินการนั้นต่อเนื่องกัน คณะรัฐมนตรีจะกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายนั้น ๆ แทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตก็ได้ และเมื่อหน่วยงานซึ่งมีอำนาจออกใบอนุญาตได้รับค่าธรรมเนียมดังกล่าวแล้ว ให้ออกหลักฐานการต่ออายุใบอนุญาตให้แก่ผู้รับใบอนุญาตโดยเร็ว และให้ถือว่าผู้รับใบอนุญาตได้รับการต่ออายุใบอนุญาตตามกฎหมายนั้น ๆ แล้ว

การกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตตามวรรคหนึ่งให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวให้ระบุชื่อพระราชบัญญัติและประเภทของใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติดังกล่าวที่ผู้รับใบอนุญาตอาจดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้

ก่อนตราพระราชกฤษฎีกาตามวรรคสอง ให้คณะรัฐมนตรีส่งร่างพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวให้สภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภาเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวัน เมื่อพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวแล้ว หากสภาผู้แทนราษฎรหรือวุฒิสภาได้มีมติทักท้วง ให้นำความกราบบังคมทูลเพื่อทรงตราพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวต่อไป

ให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการที่จะหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาต เพื่อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีในการดำเนินการตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง

มาตรา ๑๓ ให้เป็นหน้าที่ของผู้อนุญาตที่จะต้องกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการตรวจสอบการประกอบกิจการหรือการดำเนินกิจการของผู้ได้รับอนุญาตให้เป็นไปตามที่กฎหมายว่าด้วยการอนุญาตกำหนด และให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่และผู้อนุญาตที่จะต้องตรวจสอบตามหลักเกณฑ์และแนวทางดังกล่าว

เมื่อมีผู้ได้รับความเดือดร้อนรำคาญ หรือเสียหายจากการประกอบกิจการหรือการดำเนินกิจการของผู้ได้รับอนุญาต ไม่ว่าความจะปรากฏต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เองหรือมีผู้ร้องเรียน ให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่จะดำเนินการตรวจสอบและสั่งการตามอำนาจหน้าที่โดยเร็ว

มาตรา ๑๔ ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

ให้ศูนย์รับคำขออนุญาตตามวรรคหนึ่งมีฐานะเป็นส่วนราชการตามมาตรา ๑๘ วรรคสี่ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๔ โดยอยู่ในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี และจะให้มีสาขาของศูนย์ประจำกระทรวงหรือประจำจังหวัดด้วยก็ได้

การจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาตตามวรรคหนึ่งให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวให้กำหนดรายชื่อกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตที่จะให้อยู่ภายใต้การดำเนินการของศูนย์รับคำขออนุญาต

ในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับคำขอ จะกำหนดในพระราชกฤษฎีกาให้ผู้ยื่นคำขอ ยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

มาตรา ๑๕ เมื่อมีการจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาตตามมาตรา ๑๔ แล้ว ให้ดำเนินการและมีผลดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการอนุญาตหรือกฎที่ออกตามกฎหมายดังกล่าวกำหนดให้ต้องยื่นคำขอ หรือส่งเอกสารหรือหลักฐาน หรือค่าธรรมเนียมใด ณ สถานที่ใด ถ้าได้มีการยื่นคำขอ หรือส่ง

เอกสารหรือหลักฐาน หรือค่าธรรมเนียม ณ ศูนย์รับคำขออนุญาตแล้ว ให้ถือว่าได้มีการยื่นคำขอ หรือส่งเอกสารหรือหลักฐาน หรือค่าธรรมเนียมโดยชอบตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตนั้นแล้ว

(๒) บรรดาเงินค่าธรรมเนียมหรือเงินอื่นใดที่ศูนย์รับคำขออนุญาตได้รับไว้ตาม (๑) ให้ศูนย์รับคำขออนุญาตนำส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดินในนามของหน่วยงานของผู้อนุญาต หรือส่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แล้วแต่กรณี และแจ้งให้หน่วยงานของผู้อนุญาตทราบ

(๓) ในกรณีที่หน่วยงานของผู้อนุญาตมีสิทธิหักค่าใช้จ่ายจากเงินที่จะต้องนำส่งคลัง ให้ศูนย์รับคำขออนุญาตหักเงินดังกล่าวแทนและส่งมอบเงินที่หักไว้นั้นให้แก่หน่วยงานของผู้อนุญาต โดยให้ศูนย์รับคำขออนุญาตมีสิทธิหักค่าใช้จ่ายของศูนย์รับคำขออนุญาตตามอัตราที่จะได้ตกลงกับหน่วยงานของผู้อนุญาต

(๔) ระยะเวลาตามมาตรา ๑๐ ให้นับแต่วันที่ศูนย์รับคำขออนุญาตส่งเรื่องให้ผู้อนุญาต โดยศูนย์รับคำขออนุญาตจะต้องส่งเรื่องให้ผู้อนุญาตไม่ช้ากว่าสามวันทำการและให้นับมาตรา ๑๐ วรรคสี่มาใช้บังคับโดยอนุโลม

(๕) ให้เป็นหน้าที่ของผู้อนุญาตที่จะต้องส่งคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ ที่ถูกต้อง และเป็นปัจจุบันให้ศูนย์รับคำขออนุญาตตามจำนวนที่จำเป็น และดำเนินการให้มีการฝึกอบรมหรือชี้แจงแก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ด้วย

(๖) ให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของศูนย์รับคำขออนุญาตที่จะต้องดำเนินการตามมาตรา ๘ และต้องรับผิดชอบในฐานะเช่นเดียวกับพนักงานเจ้าหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๘

มาตรา ๑๖ ให้ศูนย์รับคำขออนุญาตมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) รับคำขอและค่าธรรมเนียม รวมตลอดทั้งคำอุทธรณ์ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาต

(๒) ให้ข้อมูล ชี้แจง และแนะนำผู้ยื่นคำขอหรือประชาชนให้ทราบถึงหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขออนุญาต รวมตลอดทั้งความจำเป็นในการยื่นคำขออื่นใดที่จำเป็นต้องดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตทั้งปวง ในการประกอบกิจการหรือดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด

(๓) ส่งคำขอ หรือคำอุทธรณ์ ที่ได้รับจากผู้ยื่นคำขอหรือผู้ยื่นคำอุทธรณ์พร้อมทั้งเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และคอยติดตามเร่งรัดหน่วยงานดังกล่าวเพื่อดำเนินการให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนดตามพระราชบัญญัตินี้ และคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ หรือตามกฎหมายที่ให้สิทธิในการอุทธรณ์

(๔) ในกรณีที่เห็นว่าหลักเกณฑ์หรือวิธีการในการยื่นคำขอ มีรายละเอียดหรือกำหนดให้ต้องส่งเอกสารที่ไม่จำเป็น หรือเป็นภาระเกินสมควรแก่ประชาชน ให้เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

(๕) รวบรวมปัญหาและอุปสรรคจากการอนุญาตและการดำเนินการของศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อรายงานต่อคณะรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมต่อไป

(๖) เสนอแนะในการพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลา เกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ รวมถึงข้อเสนอในการออกกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือกำหนดหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการอนุญาตเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น

มาตรา ๑๗ ให้ผู้อนุญาตจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ ให้เสร็จสิ้นภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา ๑๘ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา

นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่ปัจจุบันมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก การประกอบกิจการของประชาชนจะต้องขออนุญาตจากส่วนราชการหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสารและหลักฐานที่จำเป็น รวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้ทำให้เป็นอุปสรรคต่อประชาชนในการยื่นคำขออนุญาตดำเนินการต่าง ๆ ดังนั้น เพื่อให้มีกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้