

กระบวนการให้บริการประชาชนตามคู่มือสำหรับประชาชน

ภายใต้ พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

ขั้นตอนที่ 1 การตรวจสอบเอกสาร

1.1 เมื่อมีผู้รับบริการมายื่นคำขอ และแนบเอกสารหลักฐานประกอบคำขอ

1.2 พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับคำขอ ต้องตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอให้ถูกต้อง ครบถ้วน ตามที่คู่มือกำหนด (“ถูกต้อง” คือ กรอกข้อมูลครบและถูกต้อง ลงนามถูกต้อง “ครบถ้วน” คือ เอกสารหลักฐานที่ยื่นครบตามที่ระบุในคู่มือ และแจ้งทันทีให้ผู้ยื่นคำขอทราบหากไม่ถูกต้อง ครบถ้วน)

1.2.1 หากคำขอและเอกสารไม่ถูกต้อง ให้แจ้งผู้มายื่นคำขอทราบทันที (ไม่สามารถปฏิเสธการรับคำ
ได้)

1.2.1.1 ผู้ยื่นคำขอสามารถแก้ไขให้ถูกต้อง ครบถ้วนได้ในทันที ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ
ลงทะเบียนควบคุมคำขอรับบริการ และส่งคำขอพร้อมเอกสารไปขั้นตอนต่อไปตามคู่มือกำหนด (ตามขั้นตอน 1.3)

1.2.1.2 ผู้ยื่นคำขอไม่สามารถแก้ไขให้ถูกต้อง ครบถ้วนได้ในทันที และมีความประสงค์
จะนำคำขอและเอกสารดังกล่าวกลับบ้าน และมายื่นใหม่ในครั้งต่อไป พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับคำขอ
คืนเอกสาร

1.2.2 ผู้ยื่นคำขอไม่สามารถแก้ไขให้ถูกต้อง ครบถ้วนได้ในทันที และมีความประสงค์จะให้พนักงาน
เจ้าหน้าที่เก็บเอกสารหลักฐานที่ถูกต้องไว้ และจะนำเอกสารหรือหลักฐานมายื่นเพิ่มเติม ให้พนักงานเจ้าหน้าที่
ผู้มีหน้าที่รับคำขอ จัดทำบันทึกสองฝ่าย (แบบบันทึกการยื่นคำขอ) โดยในบันทึกให้ระบุความบกพร่องและ
รายการเอกสาร หลักฐานที่จะต้องยื่นเพิ่มเติม พร้อมระบุวันที่ที่ชัดเจน (เช่น วันที่ 9 ตุลาคม 2558)
ตามที่ผู้ยื่นคำขอกำหนด

1.1.2.1 เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับคำขอลงนามบันทึกการยื่นคำขอ และสำเนาบันทึกการยื่นคำขอ
ให้ผู้ยื่นคำขอเก็บเป็นหลักฐาน พร้อมลงทะเบียนควบคุมบันทึกการยื่นคำขอตามขั้นตอน 1.2.3

1.1.2.2 ผู้ยื่นคำขอลงนามบันทึกการยื่นคำขอ

1.1.2.3 เมื่อผู้ยื่นคำขอ แก้ไขข้อบกพร่องหรือยื่นเอกสาร หลักฐานเพิ่มเติมตามที่ระบุไว้ในบันทึก
การยื่นคำขอและทันตามระยะเวลาที่กำหนด ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนควบคุมคำขอรับบริการ และส่งคำ
ขอพร้อมเอกสารไปขั้นตอนต่อไปตามคู่มือกำหนด (ตามขั้นตอนที่ 1.3)

1.2.3 ลงทะเบียนควบคุมบันทึกการยื่นคำขอ (แบบทะเบียนควบคุมหนังสือบันทึกสองฝ่าย)

1.2.4 เมื่อผู้ยื่นคำขอ ไม่แก้ไขข้อบกพร่องหรือยื่นเอกสาร หลักฐานเพิ่มเติมตามที่ระบุไว้ในบันทึกการยื่นคำขอหรือไม่ดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับคำขอ จัดทำหนังสือคืนคำขอ พร้อมเอกสารส่งคืนให้ผู้ยื่นคำขอ

1.2.5 ผู้ยื่นคำขอได้รับหนังสือคืนคำขอ ซึ่งผู้ยื่นคำขอจะอุทธรณ์หรือยื่นคำขอใหม่ก็ได้

1.3 หากคำขอและเอกสารถูกต้อง ครบถ้วน ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอลงทะเบียนควบคุมคำขอรับบริการ และส่งคำขอพร้อมเอกสารหรือหลักฐานไปขั้นตอนต่อไปตามคู่มือที่กำหนด และไม่สามารถเรียกเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมได้อีก

หมายเหตุ

1. เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับคำขอจะปฏิเสธการพิจารณาคำขอโดยอ้างความไม่สมบูรณ์ของคำขอหรือความไม่ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานไม่ได้
2. เมื่อผู้ยื่นคำขอส่งเอกสารหลักฐานครบเพิ่มเติมตามบันทึกทั้งสองฝ่ายแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับคำขอจะเรียกเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมอื่นได้อีกไม่ได้
3. ขั้นตอนการดำเนินงาน ตามคู่มือจะเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชนเรียบร้อยแล้ว

ขั้นตอนที่ 2 การพิจารณา

2.1 ผู้อนุญาตพิจารณาตรวจสอบหลักฐาน เอกสาร และคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์การพิจารณาที่คู่มือสำหรับประชาชนกำหนด หากพิจารณาแล้ว พบว่าถูกต้อง ให้ส่งคำขอพร้อมเอกสารหรือหลักฐานไปขั้นตอนต่อไปตามคู่มือกำหนด

หมายเหตุ

ผู้อนุญาตจะปฏิเสธการพิจารณาคำขอโดยอ้างความไม่สมบูรณ์ของคำขอหรือความไม่ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานไม่ได้ เว้นแต่ ความไม่สมบูรณ์หรือความไม่ครบถ้วนเกิดจากความประมาทเลินเล่อ หรือทุจริตของพนักงานเจ้าหน้าที่ ทำให้ไม่อาจอนุญาตได้ ในกรณีนี้ให้ผู้อนุญาตสั่งการตามที่เห็นสมควร (เช่นใช้อำนาจตามมาตรา 8 วรรค 3 แห่ง พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ เรียกเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม) และให้ผู้อนุญาตดำเนินการทางวินัย หรือดำเนินคดีกับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยไม่ชักช้า

ขั้นตอนที่ 3 การลงนาม

3.1 ผู้อนุญาต ลงนาม

3.1.1 หากผู้อนุญาต ลงนามไม่เสร็จตามระยะเวลาที่คู่มือกำหนด ให้ผู้อนุญาตแจ้งเป็นหนังสือ (หนังสือขอแจ้งเหตุแห่งความล่าช้า) ถึงเหตุแห่งความล่าช้าให้ผู้ยื่นคำขอทราบทุก 7 วัน (ไม่เว้นวันหยุดทุกประเภท) จนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ เช่น คู่มือกำหนดต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 10 วัน แต่พิจารณาไม่แล้วเสร็จ วันที่ 11 ต้องทำหนังสือแจ้งเหตุแห่งความล่าช้า และหากยังพิจารณาไม่แล้วเสร็จภายในวันที่ 17 วันที่ 18 ต้องทำหนังสือแจ้งเหตุแห่งความล่าช้าครั้งที่ 2

เมื่อผู้อนุญาต พิจารณาและลงนามแล้ว ให้แจ้งผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วันนับแต่วันลงนาม (ไม่เว้นวันหยุดทุกประเภท) อาจแจ้งเป็นหนังสือ/โทรศัพท์/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อื่นๆ ตามขั้นตอน 3.2

3.1.2 ผู้อนุญาตต้องส่งสำเนาหนังสือแจ้งเหตุแห่งความล่าช้าให้สำนักงาน ก.พ.ร. ผ่านระบบส่งสำเนาหนังสือแจ้งเหตุแห่งความล่าช้า (backend.info.go.th)

เมื่อผู้อนุญาต พิจารณาและลงนามแล้ว ให้ดำเนินการปิดเรื่องส่งสำเนาหนังสือแจ้งเหตุแห่งความล่าช้าในระบบส่งสำเนาหนังสือแจ้งเหตุแห่งความล่าช้า

3.1.3 ผู้ยื่นคำขอได้รับหนังสือขอแจ้งเหตุแห่งความล่าช้า

3.2 หากผู้อนุญาต ลงนามเสร็จตามระยะเวลาที่คู่มือกำหนด พนักงานเจ้าหน้าที่ ต้องแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วันนับแต่วันลงนาม (ไม่เว้นวันหยุดทุกประเภท) อาจแจ้งเป็นหนังสือ/โทรศัพท์/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อื่นๆ

3.3 ผู้ยื่นคำขอรับทราบหรือได้รับกำหนดการรับเอกสาร

ขั้นตอนที่ 4 การแจ้งผลการพิจารณา

4.1 เมื่อผู้อนุญาตลงนามในเอกสารแสดงการพิจารณา ให้หน่วยงานแจ้งผลให้ผู้รับบริการทราบภายใน 7 วัน โดยให้นับวันที่ลงนามเป็นวันที่ 1 (กรณีเป็นอำนาจของผู้ดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง ให้นับวันที่ผู้มีอำนาจลงนามหรือกรณีเป็นอำนาจของคณะกรรมการ ให้นับวันที่คณะกรรมการมีมติ) เมื่อผู้ยื่นคำขอมารับเอกสารหลักฐาน การพิจารณา ให้พนักงานเจ้าหน้าที่รับคำขอจ่ายเอกสาร และให้ผู้ยื่นคำขอลงนามรับเอกสาร

ทั้งนี้ อาจแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรตามตัวอย่างหนังสือขอส่งเอกสาร หรือแจ้งทางโทรศัพท์ หรือช่องทางอื่นๆ

4.2 ผู้ยื่นคำขอ ได้รับเอกสารหลักฐานแสดงการอนุญาต