



**คู่มือสำหรับประชาชน
(ไม่มีคู่มือกลางสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)**

งานที่ให้บริการ	การรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลออย

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
สำนักงานปลัด สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลออย โทรศัพท์ : 0-5489-0076 โทรสาร : 0-5489-0077	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 น.- 12.00 น. และ 13.00 - 16.30 น. (มีพักเที่ยง)

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 69/1 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 และหมวด 7 การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 37 - 42 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 จึงจัดตั้ง "ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลออย" ณ ห้องปฏิบัติงานสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลออย พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องทุกข์ ณ หน้าอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลออย และรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านตู้ ปณ. 8 และเว็บไซต์ อบต.ออย www.oillocal.go.th

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
1. ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (ระยะเวลา 10 นาที)	1. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอปง 2. คณะกรรมการจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลออย
2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูล (ระยะเวลา 1 วัน)	3. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอปง 4. คณะกรรมการจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลออย
3. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (ระยะเวลา 1 วัน)	สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลออย
๔. รายงานผลให้ทราบ (ระยะเวลาภายใน ๑๕ วัน)	สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลออย

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาประมาณ 15 วันทำการ นับตั้งแต่การจัดส่งเอกสารหลักฐานครบถ้วน

รายการเอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ขอรับเงินช่วยเหลือ (กรณีข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่นถึงแก่กรรม)

- | | |
|--|-------------|
| 1. หนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ | จำนวน 1ฉบับ |
| 2. สำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้อง | จำนวน 1ชุด |
| 3. รูปภาพ (ถ้ามี) | จำนวน 1ชุด |
- หมายเหตุ - กรณีเป็นสำเนา ให้รับรองสำเนาถูกต้องทุกฉบับ

ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการบริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

1. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภออง ศูนย์บริการ แบบเบ็ดเสร็จ (one stop service) โทรศัพท์ : 0-5449-7239 โทรสาร : 0-5449-7239
2. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.ออย ,ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ 0-5489-0076 โทรสาร 0-5489-0077 ,ตู้ปณ. 8 ไปรษณีย์ป่ง , www.oillocal.go.th,
3. สำหรับชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย หรือพำนักอยู่ในประเทศไทย หมายเลขโทรศัพท์ 1155 หรือ 1111

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

ดังเอกสารแนบท้ายภาคผนวก