

## คู่มือสำหรับประชาชน

งานที่ให้บริการ	การรับเรื่องราวร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

### ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
๑. หนังสือ	สำหรับช่องทางที่ ๑, ๔ และ ๗
๒. จดหมาย	วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์
๓. โทรศัพท์/โทรสาร ๐๓๖ - ๒๒๒๙๙๗	ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.
๔. ด้วยตนเอง	สำหรับช่องทางที่ ๒, ๓ และ ๖
๕. เว็บไซต์ <a href="http://www.saraburipao.com">www.saraburipao.com</a>	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์
๖. ตู้ไปรษณีย์ปากเพรียว (ป.ณ.๓๑)	ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.
๗. กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์	สำหรับเว็บไซต์ เปิดบริการทุกวัน

### หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความ ต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม อันเป็นการอำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และทั่วถึง เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

### ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์
๒. สรุปประเด็นเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาตามลำดับ	สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
๓. แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	
๔. แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ	

### ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

### รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (ถ้ามี)

## ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

## การให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้สามารถร้องเรียนได้ที่

ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๖ - ๒๒๒๙๙๗ (ในวันเวลาราชการ

## ตัวอย่างแบบฟอร์ม

๑. แบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๒. ตัวอย่างการเขียนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

## แผนผังกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์

