|  |
| --- |
| **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 [www.saraburipao.com](http://www.saraburipao.com) วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

๖. ตู้ไปรษณีย์ปากเพรียว (ป.ณ.๓๑) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๗. กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำหรับเว็บไซต์ เปิดบริการทุกวัน

|  |
| --- |
| **หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ** |

เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม อันเป็นการอำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และทั่วถึง เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

|  |
| --- |
| **ชั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ** |

**ขั้นตอน**

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบ**

๑. รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์

๒. สรุปประเด็นเสนอผู้บังคับบัญชา สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

เพื่อพิจารณาตามลำดับ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

๓. แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๔. แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ

|  |
| --- |
| **ระยะเวลา** |

ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

|  |
| --- |
| **รายการเอกสารหลักฐานประกอบ** |

เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (ถ้ามี)

|  |
| --- |
| **ค่าธรรมเนียม** |

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

|  |
| --- |
| **การให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์** |

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้สามารถร้องเรียนได้ที่

ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๖ – ๒๒๒๙๙๗ (ในวันเวลาราชการ

|  |
| --- |
| **ตัวอย่างแบบฟอร์ม** |

๑. แบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒. ตัวอย่างการเขียนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

|  |
| --- |
| **คู่มือสำหรับประชาชน** |

|  |  |
| --- | --- |
| **งานที่ให้บริการ** | การขอข้อมูลข่าวสาร/ขอคำปรึกษา |
| **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** | องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี |

|  |
| --- |
| **ขอบเขตการให้บริการ** |

**สถานที่ ช่องทางการให้บริการ**

**ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

๑. ศูนย์ดำรงธรรม อบจ.สระบุรี วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

๒. ห้องสมุดเสริมปัญญา อบจ.สระบุรี (เว้นวันหยุดราชการ

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

|  |
| --- |
| **หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ** |

เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแล ของส่วนราชการ ตลอดทั้งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ อันเป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ รวมทั้งเป็นการยกระดับมาตรฐานการบริการที่เป็นความต้องการของประชาชน และประชาชนสามารถตรวจสอบได้

|  |
| --- |
| **ชั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ** |

**ขั้นตอน**

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบ**

๑. รับเรื่องการขอข้อมูลข่าวสาร/ขอคำปรึกษา ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์

๒. หากสามารถให้คำปรึกษาได้ ให้รีบดำเนินการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

แต่หากไม่สามารถให้คำปรึกษาได้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ในการรับเรื่องดังกล่าวต่อไป

๓. หากมีข้อมูลข่าวสารอยู่แล้ว

ให้เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับ

๔. แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ

๕. หากไม่มีข้อมูลข่าวสารที่ร้องขอ

ให้ประสานหน่วยงานที่มีข้อมูล

และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบโดยด่วน

|  |
| --- |
| **ระยะเวลา** |

ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

|  |
| --- |
| **รายการเอกสารหลักฐานประกอบ** |

เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการขอข้อมูลข่าวสาร/ขอคำปรึกษา (ถ้ามี)

|  |
| --- |
| **ค่าธรรมเนียม** |

กรณีขอคัดสำเนาและรับรองเอกสาร ต้องชำระค่าธรรมเนียมตามที่ประกาศกำหนดไว้

|  |
| --- |
| **การให้บริการขอรับข้อมูลข่าวสาร/ขอคำปรึกษา** |

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้สามารถร้องเรียนได้ที่

ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๖ – ๒๒๒๙๙๗ (ในวันเวลาราชการ)

|  |
| --- |
| **ตัวอย่างแบบฟอร์ม** |

๑. แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร

๒. ตัวอย่างการเขียนคำขอข้อมูลข่าวสาร