



คู่มือ... (ไม่มีคู่มือกลางสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)

|                      |                              |
|----------------------|------------------------------|
| งานที่ให้บริการ      | การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ |
| หน่วยงานที่รับผิดชอบ | องค์การบริหารส่วนตำบลออย     |

#### ขอบเขตการให้บริการ

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

#### หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี  
ฉบับที่ ๑๑๒ พ.ร.ก. ๑๑๒/๒๕๖๑ มาตรา ๖๙ / ๑  
แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่  
๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ และหมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน  
มาตรา ๓๗ - ๔๒ แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี  
พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงจัดตั้ง "ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลออย" ณ  
ห้องปฏิบัติงาน สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลออย พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ณ  
หน้าอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลออย และรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านตู้ ปณ. ๘  
และเว็บไซต์ อปท.ออย [www.oillocal.go.th](http://www.oillocal.go.th)

#### ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

| ขั้นตอน                                                         | หน่วยงานผู้รับผิดชอบ                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ประชาชนแจ้งเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์<br>(ระยะเวลา 10 นาที) | 1. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ<br>2. คณะกรรมการจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์<br>ขององค์การบริหารส่วนตำบลออย |
| 2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูล<br>(ระยะเวลา 1 วัน)                 | 3. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ<br>4. คณะกรรมการจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์<br>ขององค์การบริหารส่วนตำบลออย |
| 3. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง<br>(ระยะเวลา 1 วัน)     | สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลออย                                                                                                 |
| 4. รายงานผลให้ทราบ<br>(ระยะเวลาภายใน 15 วัน)                    | สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลออย                                                                                                 |

/ ระยะเวลา...

## ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาประมาณ 15 วันทำการ นับตั้งแต่การจัดส่งเอกสารหลักฐานครบถ้วน

**ร าย ก า ร เ อ ก ส า ร ห ลั ก ฐ า น ที่ ต อ ง ไ ช้ ข อ ร ับ เ จ น ช ว ย พิ เ ศ ษ  
(กรณีข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่นถึงแก่กรรม)**

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

## ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

## การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการบริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

1. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอปง 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 ไปรษณีย์ปง , [www.oillocal.go.th](http://www.oillocal.go.th),
3. สำหรับชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย หรือพำนักรอยู่ในประเทศไทย หมายเลขโทรศัพท์ 1155 หรือ 1111

## ตัวอย่างแบบฟอร์ม

ดั่งเอกสารแนบท้ายภาคผนวก