

## คู่มือสำหรับประชาชน

งานที่ให้บริการ	รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตูม

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตูม โทรศัพท์ : ๐๔๔-๔๔๐๑๔๐ เว็บไซต์ <a href="http://www.abttoom.com">www.abttoom.com</a>	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

## หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ องค์การบริหารส่วนตำบลตูม จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวก และช่วยลดช่องทางการบริการแก่ประชาชน

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ		
ช่องทางการรับบริการ	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข
ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลตูม	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.ตูม <a href="http://www.abttoom.com">www.abttoom.com</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ นายก อบต. ๐๘๑-๗๙๐๕๘๐๑ ปลัด อบต. ๐๘๑-๗๖๐๒๒๘๙ อบต.ตูม ๐๔๔-๔๔๐๑๔๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ

ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
---------	----------------------

ขั้นตอนการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตูม

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยมีรายละเอียดคือ  
ชื่อ - สกุลผู้ร้องเรียนที่อยู่หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
- เจ้าหน้าที่ดำเนินการแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบ ( ๑ ชั่วโมง )
- แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบดำเนินการ ( ๑ ชั่วโมง )
- หน่วยงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ

## ระยะเวลา

ระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จ ไม่เกิน ๑ วันทำการ

## รายการเอกสารหรือหลักฐานประกอบที่ต้องใช้

เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้

๑. แบบฟอร์มร้องเรียนร้องทุกข์ (สามารถรับได้ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ อบต.ตูม)
๒. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
๓. สำเนาทะเบียนบ้าน

## ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

## การรับเรื่องร้องเรียน

กรณีเกินเวลาที่กำหนด สามารถติดต่อได้ที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตูม หรือโทร ๐๔๕-๔๕๐๑๔๐ เว็บไซต์ : [www.abttoom.com](http://www.abttoom.com)

## ตัวอย่างแบบฟอร์ม

## แบบรับเรื่องราวร้องทุกข์

เขียนที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตุ้ม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลตุ้ม

๑. ข้าพเจ้า .....บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่.....ถนน.....

ตำบล/แขวง ..... อำเภอ/เขต ..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทร / โทรสาร .....

๒. สาระสำคัญ เรื่องร้องทุกข์.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

องค์การบริหารส่วนตำบลตุ้ม พิจารณาแล้ว เห็นควรส่งเรื่องให้.....

ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป