

คู่มือ องค์การบริหารส่วนตำบลพนาธิคม

การดำเนินการเรื่องร้อง เรียนร้องทุกข์





คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์บริการจุดเดียว เบ็ดเสร็จ (OSS)

DPN

ช่องทางการรับ แจ้ง :

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการ อบต.พนานิคม
2. ร้องเรียนผ่านกล่องรับแสดงความคิดเห็น ณ ที่ทำการ อบต.พนานิคม
3. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ ที่อยู่เลขที่ 90 หมู่ที่ 2 ตำบลพนานิคม อำเภอพนานิคมพัฒนา จังหวัดระยอง 21180
4. ร้องเรียนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ :
office@pananikhom.go.th
saraban@pananikhom.go.th
5. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์
<http://www.pananikhom.go.th>
6. ร้องเรียนผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ :
Traffyfondue หรือ pananikhom
7. ร้องเรียนผ่าน facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลพนานิคม
8. ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น ๆ



วิธีการ ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน :

1. เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับคำร้อง จะดำเนินการตรวจสอบคำร้องและเอกสารหลักฐานประกอบ หากถูกต้องเจ้าหน้าที่จะลงรับเอกสารภายใน 30 นาที
2. เจ้าหน้าที่พิจารณาคำร้องทุกข์ ภายในระยะเวลา 1 วันทำการ กรณีไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่จะแจ้งผู้ร้องทราบภายใน 7 วันทำการ กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่จะส่งเรื่องให้หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องดำเนินการ (สำนักปลัด กองสาธารณสุขฯ กongsang กองการศึกษาฯ กองคลัง หน่วยตรวจสอบภายใน)
3. หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนภายใน 15 วันทำการแล้ว จะรายงานให้ผู้ร้องทราบภายใน 7 วัน กรณีไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จ จะแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบทุก ๆ 15 วัน
4. เก็บรวบรวมผลการดำเนินการ

กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง

- ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล



สอบถามเพิ่มเติม
โทร 038-877183

LINE ID: @TraffyFondue

