



คู่มือสำหรับประชาชน

งานที่ให้บริการ	การรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งานนิติการ
สังกัด	สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสระ

ส่วนของการสร้างกระบวนการ

1. ชื่อกระบวนการ การรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสระ
3. ประเภทของงานบริการ กระบวนการบริการที่ให้บริการในส่วนท้องถิ่น (กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยงานเดียว)
4. หมวดหมู่ของงานบริการ การรับแจ้ง
5. กฎหมายที่ให้อำนาจ การอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537
6. ระดับผลกระทบ บริการที่มีความสำคัญด้านเศรษฐกิจ / สังคม
7. พื้นที่ให้บริการ ห้องที่ในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสระ
8. กฎหมายบังคับ / ข้อตกลง ที่กำหนดระยะเวลาที่กำหนด ตามกฎหมาย / ข้อกำหนด 0 วัน
9. ข้อมูลสถิติ
จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน 1 – 5 ราย
จำนวนคำขอที่มากที่สุด 5 ราย
จำนวนคำขอที่น้อยที่สุด 0 ราย

ส่วนของการสร้างกระบวนการ

10. ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน (เพื่อใช้ในระบบจัดการข้อมูลเท่านั้น) การรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
11. ช่องทางการให้บริการ
 - 1) ติดต่อด้วยตนเอง ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสระ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 12.00 น. (พักเที่ยง) เวลา 13.00 – 16.30 น. วันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) เวลาเปิดรับคำขอ 08.30 น. เวลาปิดรับคำขอ 16.30 น.
 - 2) ตู้ ปณ เลขที่ 161 หมู่ที่ 4 ตำบลสระ อำเภอเชียงม่วน จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์ 56160
 - 3) อีเมล sralocal55@gmail.com
 - 4) เว็บไซต์ <https://www.sralocal.go.th>
 - 5) Facebook <https://www.facebook.com/profile.php?id=100040470439684>
 - 6) Line ID = p0827809624
 - 7) โทรศัพท์ / โทรสาร 0 – 5489 – 1513
12. หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการยื่นคำขอ การร้องเรียน / การร้องทุกข์ เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนและเสียหาย โดยอาจดำเนินการแก้ไขด้วยตนเองได้หรือต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลสระดำเนินการ ดังต่อไปนี้
 - 1) ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ โดยให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบคำร้องขององค์การบริหารส่วนตำบลสระ
 - 2) ร้องเรียนเป็นหนังสือ ยื่นคำร้องโดยใช้คำร้องขององค์การบริหารส่วนตำบลสระ ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนมาพร้อมสำเนาบัตรประชาชนระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ พร้อมลงลายมือชื่อให้เจ้าหน้าที่เสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อดำเนินการเสนอผู้บริหาร เพื่อดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

13. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1	การตรวจสอบเอกสาร	ผู้ร้องเรียนยื่นแบบคำร้องต่อเจ้าหน้าที่	5 นาที	งานนิติการ สำนักปลัด	หลังจากได้รับใบคำร้อง
2	การพิจารณาอนุญาต	1. บันทึกนำเสนอ ผู้บังคับบัญชาตามลำดับ 2. ผู้บังคับบัญชาลงนามอนุญาต	1 วัน ทำการ	องค์การบริหาร ส่วนตำบลสระ	
3	การแจ้งผลการพิจารณา	1. แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่ได้รับผิดชอบบรรเทาความเดือดร้อน 2. แจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน	1 – 3 วัน ทำการ		

ระยะเวลาดำเนินการรวม 3 วันทำการ

14. งานบริการนี้ผ่านการดำเนินการ ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอนลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว

15. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

1) เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ (ไม่มี)

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
1	สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน	อำเภอ/เทศบาล		1	ฉบับ	

2) เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
ไม่พบเอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม						

16. ค่าธรรมเนียม *ไม่มีค่าธรรมเนียม*
17. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 1) ติดต่อด้วยตนเอง
ระยะเวลาเปิดให้บริการ
 - 2) ตู้ ปณ
 - 3) อีเมลล์
 - 4) เว็บไซต์
 - 5) Facebook
 - 6) Line
 - 7) โทรศัพท์ / โทรสาร
18. ตัวอย่างแบบฟอร์ม
และคู่มือการกรอก
- ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสระ
ตั้งแต่เวลา 08.30 – 12.00 น. (พักเที่ยง) เวลา 13.00 – 16.30 น.
วันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
เวลาเปิดรับคำขอ 08.30 น.
เวลาปิดรับคำขอ 16.30 น.
เลขที่ 161 หมู่ที่ 4 ตำบลสระ อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา
รหัสไปรษณีย์ 56160
sralocal55@gmail.com
<https://www.sralocal.go.th>
<https://www.facebook.com/profile.php?id=100040470439684>
ID = p0827809624
0 – 5489 – 1513
- แบบร้องเรียน / ร้องทุกข์