

คู่มือสำหรับประชาชน : การให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนสำหรับประชาชน

หน่วยงานที่ให้บริการ : องค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

๑. ที่มา

เพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเป็นธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่นจึงได้จัดทำคู่มือการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนขึ้น โดยหากมีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคลหรือกรณีใดๆ องค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่นจะดำเนินการด้วยความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อน

๒. ช่องทางให้บริการ

สถานที่ให้บริการ : งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น โทรศัพท์ : ๐๕๕-๐๐๐๘๗๖ พื้นที่ให้บริการ : สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น	ระยะเวลาเปิดให้บริการ : เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดทางราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (มีพักเที่ยง)
--	--

๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ : งานนิติการ สำนักปลัด

๔. สถานที่ : องค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น

๕. ขั้นตอนในการดำเนินการและระยะเวลา

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	เวลาในการบริการ
๑.	การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ เช่น จากคำร้องทั่วไป/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ออนไลน์	๑ วัน
๒.	ลงทะเบียนรับเรื่อง	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยจำแนกว่า กองหรือสำนักใดจะเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องดังกล่าว	๑ วัน
๓.	วินิจฉัย	วิเคราะห์/วินิจฉัย/สั่งการ	๑ วัน
๔.	ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาแก่ผู้ร้องเรียน	๑ วัน
๕.	ติดตามผล	ติดตามผลการปรับปรุงแก้ไขปัญหา	๑ วัน
๖.	แจ้งผล	แจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้บริหาร	๑ วัน
๗.	แจ้งผล	แจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วัน

* ระยะเวลารวมทั้งสิ้นไม่เกิน ๑๕ วัน

๖. ค่าธรรมเนียม : ไม่มีค่าธรรมเนียม

๗. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๘. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้มีแนวทางในการปฏิบัติงานไปในทางเดียวกัน

๒. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จัดทำและเผยแพร่โดย งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น