

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลารับเรื่อง
๑.ตามแบบฟอร์มคำร้องทั่วไป ณ งานกฎหมายและคดี สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ หมู่ที่ ๑ ตำบลสะนอ อำเภอयरัง จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๖๐	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒.ทางโทรศัพท์ ๐๙๓-๔๓๙๒๗๕	วันจันทร์ ถึง ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓.ทางเว็บไซต์ www.sanor.go.th	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔.ทางแอปพลิเคชัน Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ อบต.สะนอ ยะรัง	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	
กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑.กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ ระยะเวลาไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง	องค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ
๒.กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ๐๙๓-๔๓๙๒๗๕ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๓.กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๔.กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	

ขอบเขตดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความ เดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน หรือจำเป็นต้องให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ ผ่านทางช่อง ทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ

วิธีการยื่น และถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้ยื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการ ประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้เกี่ยวกับ เรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จ และใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลายมือชื่อ โดยสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ จะรับคำร้องทุกข์และพิจารณาดำเนินการ หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดตามระเบียบ กฎหมายและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องต่อไป ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

๑.ตามแบบฟอร์มคำร้องทั่วไป ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ หมู่ที่ ๑ ตำบลสะนอ อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๖๐

๒.ทางโทรศัพท์ องค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ โทร.๐๗๓-๔๓๙๒๗๕

๓.ทางเว็บไซต์ www.sanor.go.th

๕.ทางfacebook อบต.สะนอ ยะรัง

แผนภูมิแสดงขั้นตอนการรับแจ้งเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ

ขั้นตอนที่ ๑

ผู้เรียน/ร้องทุกข์
ติดต่อขอแบบคำร้องที่
สำนักงานปลัด
พร้อมทั้งเขียนคำร้องตามแบบที่
อบต.กำหนด แล้วยื่นต่อ
เจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้ง

ขั้นตอนที่ ๒

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
เสนอ
นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
รับทราบ

ขั้นตอนที่ ๓

แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
ทำการตรวจสอบกรณี
เรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๔

แจ้งผู้ยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์
ทราบถึง
ผลการตรวจสอบและการแนะนำ/
แก้ไข ภายใน ๗ วัน
นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

สรุป ๔ ขั้นตอน รวมระยะเวลาระหว่างที่มารับการกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลสะนอ เป็นระยะเวลาภายใน ๗ วัน

แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ณ จุดบริการ

