

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ให้สามารถปฏิบัติงานได้มีความรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน



(นายอัครเดช ทองใจสด)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์
ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1	
บทนำ	
- หลักการและเหตุผล	๑
- วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
- หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
- คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	๒
ประจำศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์	
- ขอบเขต	
- กรณียุทธศาสตร์เรื่องร้องเรียนทั่วไป	๒
- กรณียุทธศาสตร์เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๓
สถานที่ตั้ง	๓
บทที่ ๒	
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๔
- คำจำกัดความ	๔
- ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๔
บทที่ ๓	
- แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๕
บทที่ ๔	
- ขั้นตอนหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๖ - ๘
- การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๘
- การบันทึกข้อร้องเรียน	๑๐
- การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน และการแจ้งฯ	๑๐
- การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๑๐
- การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๑๐
- มาตรฐานงาน	๑๑
แบบฟอร์ม	๑๑
ภาคผนวก	
- แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๓
- แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๔
- แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๕

บทที่ ๑

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ จึงได้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อรองรับการให้บริการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ในกรณีที่ได้รับ หรือมีปัญหาความเดือดร้อนในด้านต่าง ๆ ในการนำมาวิเคราะห์ และหาแนวทางการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนตามแนวทางที่กำหนด และศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ยังคงดำเนินการให้บริการในเรื่องดังกล่าวเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อให้งานด้านบริการประชาชน เป็นไปอย่างต่อเนื่อง อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง สอดคล้องกับระเบียบ กฎหมาย แนวทาง และเป็นไปตามนโยบายแห่งรัฐในสถานการณ์ปัจจุบัน จึงต้องมีการปรับปรุงแก้ไขมาตรฐานการดำเนินงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ให้มีมาตรฐานที่ชัดเจน รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการโดยตรง โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการอย่าง สะดวก รวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อปรับปรุงแก้ไขมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ให้มีความเหมาะสม ถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย แนวทาง และเป็นไปตามนโยบายแห่งรัฐ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน มีมาตรฐานที่ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการโดยตรง

๒. เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้ประสงค์ทำการร้องทุกข์/ร้องเรียน ในปัญหาความเดือดร้อนหรือร้องเรียนในด้านต่างๆ รวมถึงการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ มากยิ่งขึ้น

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับความเดือดร้อนรำคาญ หรือผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีคุณภาพแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด มีระบบให้ความคุ้มครองป้องกัน และสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไข หรือบรรเทาปัญหา และผลกระทบใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นตามมาจากการร้องทุกข์/ร้องเรียนได้

คณะทำงานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัด

เพชรบูรณ์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษา เรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อน จากการร้องทุกข์/ร้องเรียน นั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ จึงได้จัดทำคำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัด เพชรบูรณ์ ที่ ๑๘๗/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ขึ้น เพื่อปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องราวยุติธรรม/ร้องเรียน เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพตามขั้นตอนกระบวนการ และมาตรฐานที่กำหนด

ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากศูนย์ดำรงธรรมฯ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปกป้องกฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

- กรณีข้อร้องเรียนทั่วไปเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ โทรศัพท์หมายเลข ๐-๕๖๗๒-๓๐๒๐ ต่อ ๔๐๕

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ให้บริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองพัสดุและทรัพย์สิน เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณา

- กรณีข้อร้องเรียนเป็นการขอคำแนะนำ หรือขอคำปรึกษา เกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณี ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ โทรศัพท์หมายเลข ๐-๕๖๗๒-๓๐๒๐ ต่อ ๔๐๕

สถานที่ตั้ง

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ เลขที่ ๓๖ หมู่ ๕ ตำบลสะเดียง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๐๐๐

หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๕๖๗๒-๓๐๒๐ ต่อ ๔๐๕

หมายเลขโทรสาร ๐-๕๖๗๒-๓๐๒๐

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องทุกข์/ร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดให้ใช้ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้แก่

๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ เลขที่ ๓๖ หมู่ที่ ๕ ตำบลสะเดียง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๐๐๐

๒. หน้ากระดานเว็บบอร์ด เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

www.phetchabunpao.go.th

๓. เฟซบุ๊กองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ www.facebook.com/phetchabunpao.go.th

๔. โทรศัพท์ ๐-๕๖๗๒-๓๐๒๐ ต่อ ๔๐๕

๕. โทรสาร ๐-๕๖๗๒-๓๐๒๐

๖. กล่องรับฟังความคิดเห็น และรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน กลุ่มงานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

๗. ทางไปรษณีย์ สถานที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ เลขที่ ๓๖ หมู่ที่ ๕ ตำบลสะเดียง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๐๐๐

๘. Line official ศูนย์ดำรงธรรม อบจ.พช <https://lin.ee/GE๕pShY>



๙. TraffyFondue อบจ.เพชรบูรณ์ <https://landing.traffy.in.th?key=aGtrkgzP>



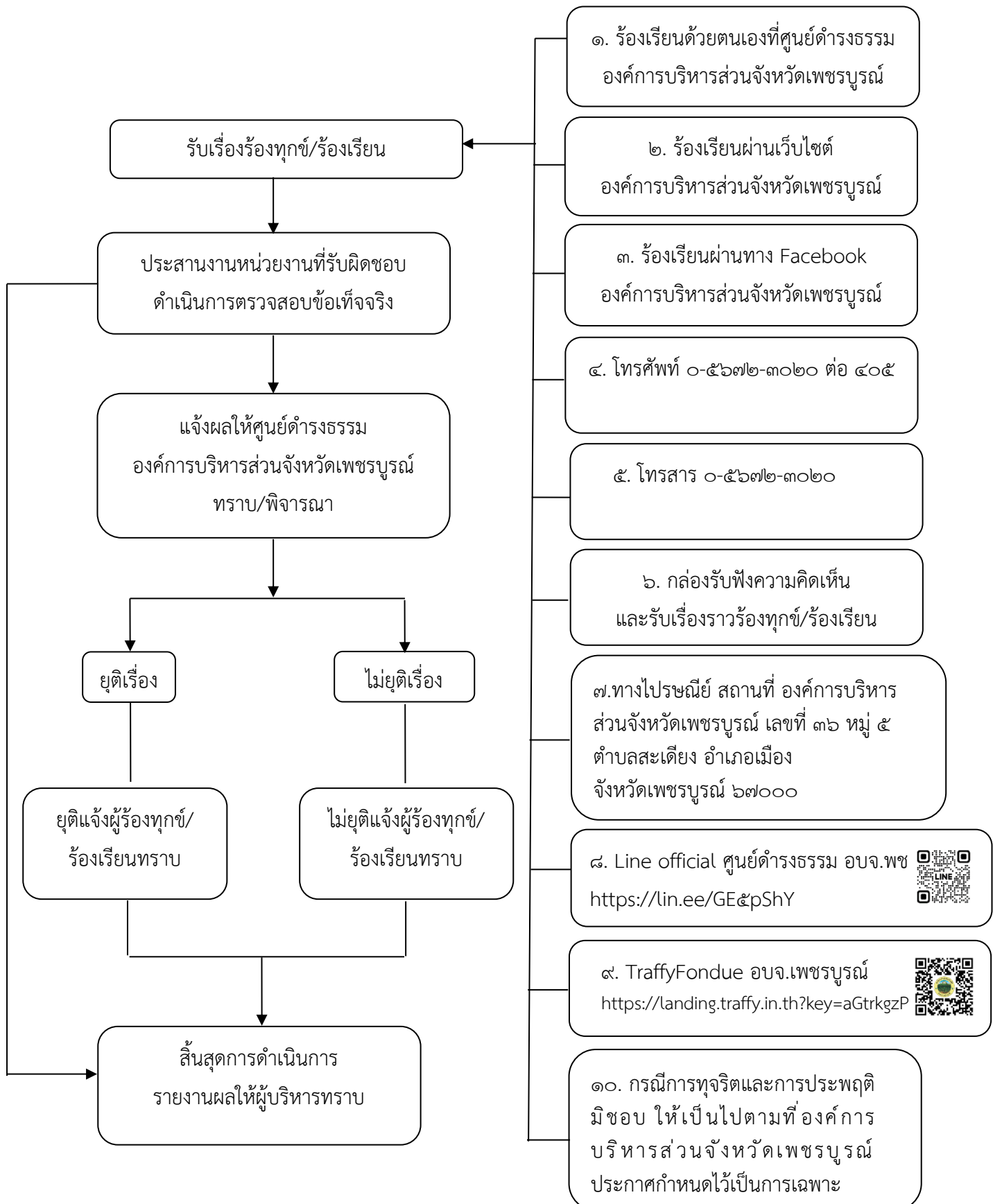
๑๐. กรณีการทุจริตและการประพฤติมิชอบ ให้เป็นไปตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ประกาศกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ โทรศัพท์ โทรสาร และกล่องรับฟังความคิดเห็น และรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. สำหรับช่องทางอื่นเปิดรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



บทที่ ๔

ขั้นตอนหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานร้องทุกข์/ร้องเรียน

ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ด้วยกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของประชาชน การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความเป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงเป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่จะต้องเข้าไปช่วยเหลือ แก้ไข และบรรเทาปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนผู้ประสงค์ใช้บริการในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ จึงได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในการร้องทุกข์/ร้องเรียนนี้ขึ้น ซึ่งการเปิดให้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน สามารถยื่นเรื่องได้ด้วยตนเองผ่านช่องทาง ณ ที่ทำการศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ และผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต และช่องทางอื่น ๆ ตามที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งเป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปสามารถร้องทุกข์/ร้องเรียนมายังหน่วยงานฯ ได้โดยสะดวก ง่าย ไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากเพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ทุก ๆ เรื่องจะมีการติดตามมิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงานในลักษณะการกระทำอันเข้าลักษณะบัตรสนเท่ห์ และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์จึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการไว้อย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑ เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด ในเรื่องดังต่อไปนี้

- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ ขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
- ปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของประชาชน ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ดังต่อไปนี้

- ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ
- เรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย
- ข้อขัดแย้งระหว่างหน่วยงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์กับประชาชน

๑.๓ เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๒. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์
ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

๓. วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านช่องทางที่กำหนด ดังนี้

๓.๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี วัน เดือน ปี ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการ ให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานได้ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้ ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และ พยานบุคคล (ถ้ามี) ทั้งนี้ให้เป็นไปตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ประกาศ กำหนด หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ไว้

๓.๒ คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งทางไปรษณีย์ไปยังหน่วยงาน

๓.๓ กรณียบ่อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์ จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียนก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

๔. เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๑ คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุ ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ ในกรณีนี้ รวมถึงการร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านทางช่องทางการโทรศัพท์ และโทรสาร ด้วย

๔.๒ คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะ เป็นบัตรสนเท่ห์ตามหลักการพิจารณามติ ครม. เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท.๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถ ดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๔.๓ เรื่องที่มีการเสริมแต่งจากความเป็นจริงที่เกิดขึ้นโดยใช้ความรู้สึกส่วนตัว หรือเป็นการ ก่อกวนเกลี้ยไสร้ายบุคคลอื่นให้ได้รับความเสียหายเพื่อประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่ง

๔.๔ เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลหรือมีคำพิพากษา หรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว

๕. ถามปัญหา/แนะนำ/ร้องเรียน

๕.๑ สอบถามเป็นหนังสือโดยตรง กรุณากรอก ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เพื่อติดต่อกลับ มิเช่นนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์ให้ติดต่อกลับ

๕.๒ ทางโทรศัพท์: ๐๕๖๗๒๑๘๕๖ ต่อ ๔๐๕

๕.๓ โทรสาร ๐-๕๖๗๒-๓๐๒๐ กรุณากรอก ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เพื่อติดต่อกลับ มิเช่นนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์ให้ติดต่อกลับ

๕.๔ ที่หน้ากระดานเว็บบอร์ด เว็บไซต์ <http://www.phetchabunpao.go.th>

๕.๕ ที่เฟซบุ๊ก องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

www.facebook.com/phetchabunpao.go.th

๕.๖ กล่องรับฟังความคิดเห็น และรับเรื่องราร้องทุกข์/ร้องเรียน กรุณากรอก ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เพื่อติดต่อกลับ มิเช่นนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์ให้ติดต่อกลับ

๕.๗ Line official ศูนย์ดำรงธรรม อบจ.พช <https://lin.ee/GE&ShY>

๕.๘ TraffyFondue อบจ.เพชรบูรณ์ <https://landing.traffy.in.th?key=aGtrkgzP>

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอน (ตามแนวทางประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่ อบท. เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ และแนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราร้องทุกข์ของประชาชน หนังสือสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี นร.๐๑๐๗/ว๑๗๑๔ ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘)

๑. ยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านช่องทางที่กำหนด ในกรณียื่นเป็นหนังสือจะยื่นด้วยตนเองหรือมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนได้ หรือจะทำการร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

๒. ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์/เจ้าหน้าที่(งานธุรการ)รับเรื่องทันทีภายใน ๑๕ นาที โดยต้องรับไว้พิจารณาภายใน ๑ วัน

๓. เสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อลงนามแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติ ภายใน ๑ วันทำการ

๔. ดำเนินการตรวจสอบว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือไม่

- ในกรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานให้เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนโดยเร็ว ภายในกำหนด ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

- ในกรณีไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปพร้อมแจ้งผู้ร้อง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ ภายในกำหนด ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับทราบผลการตรวจสอบ

๕. การดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน จะต้องดำเนินการหาแนวทางแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนให้แล้วเสร็จ จนสามารถยุติเรื่องได้ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง ยกเว้นกรณีที่มีเหตุขัดข้องหรือปรากฏชัดแจ้งว่าต้องใช้ระยะเวลานานกว่านั้น ทั้งนี้ จะแจ้งให้ผู้ทำการร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบ เหตุผลการพิจารณาดำเนินการตามระยะเวลาพอสมควร นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หรือบางกรณีอาจน้อยกว่านั้นก็ได้

ระยะเวลาดำเนินการ/การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เพชรบูรณ์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการนับแต่ วันที่ได้รับแจ้ง	ให้เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาการ ให้บริการที่กำหนดไว้
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เพชรบูรณ์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันนับแต่วันที่ ได้รับแจ้ง	ให้เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาการ ให้บริการที่กำหนดไว้
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๕๖๗๒-๓๐๒๐ ต่อ ๒๐๒	ทุกวันในวันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการนับแต่ วันที่ได้รับแจ้ง	ให้เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาการ ให้บริการที่กำหนดไว้
ร้องเรียนทางโทรสาร ๐-๕๖๗๒-๓๐๒๐	ทุกวันในวันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการนับแต่ วันที่ได้รับแจ้ง	ให้เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาการ ให้บริการที่กำหนดไว้
ร้องเรียนทาง Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัด เพชรบูรณ์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันนับแต่วันที่ ได้รับแจ้ง	ให้เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาการ ให้บริการที่กำหนดไว้
กล่องรับฟังความคิดเห็นและ รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	ทุกวันในวันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการนับแต่ วันที่ได้รับแจ้ง	ให้เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาการ ให้บริการที่กำหนดไว้
Line official ศูนย์ดำรงธรรม อบจ.พช	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันนับแต่วันที่ ได้รับแจ้ง	ให้เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาการ ให้บริการที่กำหนดไว้
TraffyFondue อบจ.เพชรบูรณ์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันนับแต่วันที่ ได้รับแจ้ง	ให้เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาการ ให้บริการที่กำหนดไว้
กรณีการทุจริตและการ ประพฤติมิชอบ ให้เป็นไป ตามที่ อบจ.เพชรบูรณ์ ประกาศกำหนดไว้เป็นการ เฉพาะ	ในวันเวลาราชการและนอก เวลาราชการตามที่กำหนด ไว้ในแต่ละช่องทาง	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง	ตามประกาศ อบจ.พช เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางในการ พิจารณาเรื่อง ร้องเรียนกรณีการ ทุจริตและประพฤติมิ ชอบของเจ้าหน้าที่ฯ

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ลงสมุดบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที ยกเว้นเป็นกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ข้อขัดข้องทางระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หรือสิทธิตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารกำหนด
๒. ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การดำเนินการพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตามอำนาจหน้าที่ การให้บริการในการจัดทำบริการสาธารณะ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ หรือตามที่มีการกำหนดในกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลามากกว่านั้น เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้ดำเนินการและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้วยังไม่ได้รับรายงานศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์จะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

๑. เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้กำหนด หรือตามกำหนดระยะเวลาที่ตั้งไว้
๒. เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๕ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเดือนครั้งที่ ๑
๓. เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๕ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเดือนครั้งที่ ๒

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
กรณีได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์
ที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข
ปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน (ภาคผนวก)

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย
(https://www.dla.go.th/work/e_book/eb๒/eb๐๑๐๘๕๑/eb๐๑๐๘๕๑.htm)
 - หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๓๘๙ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๕๐
เรื่อง แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน
 - หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๙/ว ๓๐๓๒ ลงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๔๗
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินการ/การเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการ และการแจ้งเตือน
เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
 - หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๙๐๔ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๔๗
เรื่อง การดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียนในระดับจังหวัด
 - หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๖๘๗ ลงวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๔๗
เรื่อง การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน
 - หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๐๘๗ ลงวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๔๖
เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการสอบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน
 - หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๒๗.๕/ว ๓๘๙ ลงวันที่ ๑๑
พฤศจิกายน ๒๕๔๕ เรื่อง การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
 - หนังสือหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๑๓.๑/ว๘๓๓ ลงวันที่ ๒๖
มีนาคม ๒๕๔๕ เรื่อง การชักซ้อมมาตรการเกี่ยวกับการร้องเรียนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๓๕๗๖ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๔๐
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
 - หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๗๓๕ ลงวันที่ ๒๗ สิงหาคม
๒๕๔๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
 - หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๙/ว ๒๐๖๔ ลงวันที่ ๖ กรกฎาคม
๒๕๓๗ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
 - หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๔/ว ๑๓๑๓ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน
๒๕๒๔ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
๓. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

- หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ต่วนมาก ที่ มท ๐๘๐๔.๒/ว๒๓๙๓ ลงวันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๔๘ เรื่อง การดำเนินการเรื่องรื้อถอนทุกซ์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมาย
- หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๔๐๑.๓/ว ๘๓๑ ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๔๗ เรื่อง ขอความร่วมมือประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น
- หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ต่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๔.๑/ว ๖๒๑ ลงวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๔๗ เรื่อง การซักซ้อมมาตรการเกี่ยวกับการร้องเรียนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นต่วนมาก ที่ มท ๐๘๐๔/ว๑๒๑๙ ลงวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๔๖ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการสอบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
 อยู่บ้านเลขที่.....ถนน.....หมู่ที่.....ตำบล.....
 อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน
 ต่อนายองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ เนื่องจาก.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

(ไม่พอให้ใช้ใบต่อ)

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
๓. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ พช ๕๑๐๐๑.๓/.....

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

เลขที่ ๓๖ หมู่ที่ ๕ ตำบลสะเดียง

อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๐๐๐

วันที่ เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น ๆ.....

..... ลงวันที่..... เกี่ยวกับ
เรื่อง.....

..... นั้น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่..... ลงวันที่..... และองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ และได้มอบหมายให้..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ และได้จัดส่งเรื่องให้..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ (.....)

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

โทร. ๐-๕๖๗๒-๓๐๒๐ ต่อ ๔๐๕

