

แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยื่นเรื่องได้ที่

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. กล้องรับฟังความคิดเห็นและรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน กลุ่มงานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์
๗. ทางไปรษณีย์ ที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ เลขที่ ๓๖ หมู่ที่ ๕ ตำบลสะเดียง อำเภอเมือง
จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๐๐๐
๘. Line official ศูนย์ดำรงธรรม อบจ.พช <https://lin.ee/GE&pShY>



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



ช่วงเวลาการให้บริการ

- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือและการส่งทางผ่านช่องทางที่ ๑ และช่องทางที่ ๒ ในวันเวลาราชการ
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ นาฬิกา
 - การร้องทุกข์/ร้องเรียนช่องทางที่ ๔ ช่องทางที่ ๕ ในวันเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ นาฬิกา
 - การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านช่องทางที่ ๒ ช่องทางที่ ๓ ช่องทางที่ ๘ และช่องทางที่ ๙
สามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา ๒๔ ชั่วโมง ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ
 - ช่องทางที่ ๗ สามารถดำเนินการได้ตามสะดวก แต่หน่วยงานอาจรับเรื่องในวันเวลาราชการเท่านั้น
- กรณีการทุจริตและการประพฤติมิชอบให้เป็นไปตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ประกาศกำหนดไว้

เป็นการเฉพาะ



เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านธุรการรับเรื่องทันที ภายใน ๑๕ นาที นับจากที่ได้รับหนังสือ/แจ้ง





เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านธุรการแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานร้องทุกข์/ร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ



ตรวจสอบว่ากรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือไม่

๑. ในกรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานให้เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อหาแนวทางแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนโดยเร็ว ภายในกำหนด ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง
๒. ในกรณีไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป เมื่อได้รับทราบผลการตรวจสอบ/พิจารณาดำเนินการ แล้ว แจ้งผู้ร้อง/หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องทราบภายในกำหนด ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับทราบผลการตรวจสอบ/พิจารณาดำเนินการ



การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบจ.เพชรบูรณ์

- โดยปกติให้พิจารณาดำเนินการหาแนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้แล้วเสร็จจนสามารถหาข้อยุติเรื่องได้ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง
- การแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการพิจารณาจนแล้วเสร็จถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

ข้อยกเว้น กรณีที่มีเหตุขัดข้องหรือปรากฏชัดแจ้งว่าต้องใช้ระยะเวลาเวลานานกว่านั้น จะแจ้งให้ผู้ทำการร้องทุกข์/ร้องเรียน ทราบผลการพิจารณาดำเนินการตามระยะเวลาพอสมควร นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง ในกรณีการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ชี้แจงเหตุผลเพื่อทราบตามกำหนดระยะเวลา (ถ้ามี)
