

<b>คู่มือสำหรับประชาชนในการร้องเรียน/ร้องทุกข์</b>	
<b>งานที่ให้บริการ</b>	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ หรือ ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน
<b>หน่วยงานที่รับผิดชอบ</b>	๑. ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ฝ่ายนิติการฯ สำนักปลัด อบจ.เพชรบูรณ์ ๒. งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ สำนักปลัด อบจ.เพชรบูรณ์

<b>ขอบเขตการให้บริการ</b>	
<b>สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ</b> ๑. ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ฝ่ายนิติการและพาณิชย์ สำนักปลัด อบจ.เพชรบูรณ์ ๒. โทรศัพท์: ๐๕๖๗๒๑๘๕๖ ต่อ ๒๐๒ โทรสาร: ๐๕๖-๗๒๓๐๒๐ ๓. ที่หน้ากระดานเว็บบอร์ด เว็บไซต์ <a href="http://www.phetchabunpao.go.th">http://www.phetchabunpao.go.th</a> ๔. เฟสบุ๊ก องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ <a href="https://www.facebook.com/phetchabunpao.go.th">https://www.facebook.com/phetchabunpao.go.th</a>	<b>ระยะเวลาเปิดให้บริการ</b> ๑. การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือ และการส่งทางโทรสารผ่านช่องทางที่ ๑ ในวันเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ นาฬิกา ๒. การร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยทางโทรศัพท์ในวันเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ นาฬิกา ๓. การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือ และการส่งทางโทรสารผ่านช่องทางที่ ๒ ที่ช่องทางที่ ๓ และช่องทางที่ ๔ สามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา ๒๔ ชั่วโมง ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ <b>หมายเหตุ</b> การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องมีชื่อผู้ทำกร ร้องเรียน ที่อยู่เบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ และหลีกเลี่ยงการยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์และทางราชการอาจไม่รับเรื่องไว้พิจารณาได้บางกรณี

**หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ**

ด้วยกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของประชาชน การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงเป็นหน้าที่ของขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่จะต้องเข้าไปช่วยเหลือ แก้ไข และบรรเทาปัญหาต่างๆ เพื่อให้ประชาชนผู้ประสงค์ใช้บริการในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ จึงได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในการร้องเรียน/ร้องทุกข์นี้ขึ้น ซึ่งการเปิดให้บริการ ร้องทุกข์ / ร้องเรียน สามารถยื่นเรื่องได้ด้วยตนเองผ่านช่องทาง ณ ที่ทำการศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ และผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตตามที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งเป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปสามารถร้องทุกข์/ ร้องเรียนมายังหน่วยงานฯ ได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้ อย่างรวดเร็ว ทุกๆเรื่องจะมีการติดตามมิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงานในลักษณะการกระทำอันเข้าลักษณะบัตรสนเท่ห์ และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์จึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการให้บริการไว้อย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

## หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑ เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด ในเรื่องดังต่อไปนี้

- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
- 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 และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒ คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งทางไปรษณีย์ไปหน่วยงาน

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

### ๔. เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๑ คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ ในกรณีนี้ รวมถึงการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางการโทรศัพท์ และโทรสารด้วย

๔.๒ คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามหลักการพิจารณามติ ครม. เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย

ที่ มท.๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒ หรือการชี้แจงเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๔.๓ เรื่องที่มีการเสริมแต่งจากความเป็นจริงที่เกิดขึ้นโดยใช้ความรู้สึกส่วนตัว หรือเป็นการกลั่นแกล้งใส่ร้ายบุคคลอื่นให้ได้รับความเสียหายเพื่อประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่ง

๔.๔ เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลหรือมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว

#### ๕. ถามปัญหา / แนะนำ / ร้องเรียน

๕.๑ สอบถามเป็นหนังสือโดยตรง

๕.๒ ทางโทรศัพท์: ๐๕๖๗๒๑๘๕๖ ต่อ ๒๐๒

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

๕.๔ ที่เฟสบุ๊ก องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

#### ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

**ขั้นตอน** (ตามแนวทางประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่ อบท. เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เพชรบูรณ์ องค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ และแนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน หนังสือสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี นร.๐๑๐๗/ว๑๗๑๔ ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘)

๑. ยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านช่องทางที่กำหนด ในกรณียื่นเป็นหนังสือจะยื่นด้วยตนเองหรือมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนได้ หรือจะทำการร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

๒. ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ /เจ้าหน้าที่(งานธุรการ)รับเรื่องทันทีภายใน ๑๕ นาที

๓. เสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อลงนามแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติ ภายใน ๑ วันทำการ

๔. ดำเนินการตรวจสอบว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือไม่

- ในกรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานให้เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อหาแนวทางแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อน โดยเร็ว ภายในกำหนด ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

- ในกรณีไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป พร้อมแจ้งผู้ร้อง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบภายในกำหนด ๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับทราบผลการตรวจสอบ

#### หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

1. ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

- ฝ่ายนิติการฯ สำนักปลัด อบจ.เพชรบูรณ์

โทรศัพท์: ๐๕๖๗๒๑๘๕๖ ต่อ ๒๐๒

โทรสาร: ๐๕๖-๗๒๓๐๒๐

๒. งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ สำนักปลัด อบจ.เพชรบูรณ์

- หน้ากระดานเว็บบอร์ด เว็บไซต์

<http://www.phetchabunpao.go.th>

- เฟสบุ๊ก องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

<https://www.facebook.com/phetchabunpao.go.th>

๕. การดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน จะต้องดำเนินการหาแนวทางแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนให้แล้วเสร็จจนสามารถยุติเรื่องได้ ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง ยกเว้นกรณีที่มีเหตุขัดข้องหรือปรากฏชัดแจ้งว่าต้องใช้ระยะเวลา นานกว่านั้น ทั้งนี้ จะแจ้งให้ผู้ทำการร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบเหตุผลการพิจารณาดำเนินการตามระยะเวลาพอสมควรนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หรือบางกรณีอาจน้อยกว่านั้นก็ได้

~ ୧ ~

