

แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์  
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ยื่นเรื่องได้ที่

๑. ในกรณียื่นเป็นหนังสือจะยื่นด้วยตนเองหรือมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนได้ที่ศูนย์ดำรงธรรม  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ฝ่ายนิติการฯ สำนักปลัด อบจ.เพชรบูรณ์

๒. งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ สำนักปลัด อบจ.เพชรบูรณ์ ดังนี้

- หน้ากระดานเว็บบอร์ด เว็บไซต์ <http://www.phetchabunpao.go.th>

- เฟสบุ๊ก อบจ.เพชรบูรณ์ <https://www.facebook.com/phetchabunpao.go.th>

๓. ผ่านช่องทาง โทรศัพท์ : ๐๕๖๗๒๑๘๕๖ ต่อ ๒๐๒

โทรสาร : ๐๕๖-๗๒๓๐๒๐

\*\*\* ทั้งนี้ การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางที่ ๑ , ๓ ให้ดำเนินการในวันเวลาราชการ  
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ -๑๖.๓๐ นาฬิกา

การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางที่ ๒ สามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา ๒๔ ชั่วโมง  
ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ

หมายเหตุ การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องมีชื่อผู้ทำการร้องเรียน ที่อยู่เบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ และหลีกเลี่ยงการยื่น  
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์และทางราชการอาจไม่รับเรื่องไว้พิจารณาได้บางกรณี



เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านธุรการรับเรื่องทันที ภายใน ๑๕ นาที





เสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อลงนามแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติ ภายใน ๑ วันทำการ



ตรวจสอบว่ากรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือไม่

๑. ในกรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานให้เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนโดยเร็ว ภายในกำหนด ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง
๒. ในกรณีไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป พร้อมแจ้งผู้ร้อง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบภายในกำหนด ๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับทราบผลการตรวจสอบ



**การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบจ.เพชรบูรณ์**

จะต้องดำเนินการหาแนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้แล้วเสร็จจนสามารถยุติเรื่องได้ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

**ข้อยกเว้น** กรณีที่มีเหตุขัดข้องหรือปรากฏชัดแจ้งว่าต้องใช้ระยะเวลานานกว่านั้น ทั้งนี้ จะแจ้งให้ผู้ทำการร้องทุกข์/ร้องเรียน ทราบเหตุผลการพิจารณาดำเนินการตามระยะเวลาพอสมควร นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หรือบางกรณีอาจน้อยกว่านั้นก็ได้

\*\*\*\*\*