



จังหวัดยโสธร

คู่มือการร้องเรียนร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร
สำหรับประชาชน

สำนักงานจังหวัดยโสธร
กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ส่วนที่ ๑ ความเป็นมาและภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม

๑.๑ ประวัติการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

๑. วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๓๖ กระทรวงมหาดไทยในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้แก่ประชาชนได้เปิด “ศูนย์บริการชาวสารกระทรวงมหาดไทย” มีเป้าหมายเพื่อรับทราบความคิดเห็นของประชาชน ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย

๒. วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๔๕ กระทรวงมหาดไทยปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นเชิงรุก โดยจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยและศูนย์ดำรงธรรมของหน่วยงานระดับกรม รัฐวิสาหกิจ และศูนย์ดำรงธรรมส่วนภูมิภาค คือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีภารกิจหลักคือการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๓. วันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม โดยให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้อการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม

๑.๒ ภารกิจและการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

การดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ กำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็วในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑. การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล
๒. การป้องกันภัยสาธารณะ
๓. การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด
๔. การป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ
๕. การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์
๖. การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม
๗. การบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยตามนโยบายของรัฐบาล

การดำเนินการตามภารกิจของกระทรวงมหาดไทย

๑. การเป็นศูนย์กลางในการขึ้นทะเบียนและแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวในพื้นที่
๒. การเป็นจุดบริการเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบแบบเบ็ดเสร็จ
๓. การเป็นศูนย์ให้บริการข้อมูลและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการลงทุนของผู้ประกอบการ SME
๔. ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัด (OSS)
๕. การเป็นศูนย์บริการร่วมตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘
๖. การเป็นจุดบริการเพื่อแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ในพื้นที่
๗. การเป็นศูนย์กลางในการรับบริจาคช่วยเหลือผู้ประสบภัยแผ่นดินไหวในประเทศเนปาล
๘. ช่องทางในการช่วยเหลือคุ้มครองคนยากจนและผู้ด้อยโอกาส ให้เข้าถึงกองทุนยุติธรรมจังหวัด
๙. การสนับสนุนการดำเนินงานโครงการใกล้เคียงขั้นบังคับคดีของกรมบังคับคดี
๑๐. เป็นศูนย์ช่วยเหลือปัญหาความเดือดร้อนของเกษตรกร
๑๑. อื่น ๆ เช่น การสนับสนุนการจัดตั้งเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชนของสภาปฏิรูปแห่งชาติ

๑.๓ การดำเนินการกิจกรรมตามแนวทางของกระทรวงมหาดไทย

๑. การกิจทั่วไป

- งานรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
- งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)
- งานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา
- รับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
- การปฏิบัติตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล/หัวหน้า คสช.
- การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile Service)

๒. การกิจเฉพาะ

ให้กำหนดภารกิจตามความเหมาะสมของสภาพปัญหาโดยพิจารณาจากศักยภาพของจังหวัด กำหนดภารกิจที่ต้องดำเนินการเช่น จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเป็นที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรมจำนวนมาก จึงต้องกำหนดให้มีภารกิจการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว จังหวัดที่เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ ได้แก่ จังหวัดตาก จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดสงขลา จังหวัดสระแก้ว และจังหวัดตราด กำหนดให้มีภารกิจในการเป็นศูนย์ให้บริการข้อมูล จังหวัดที่เป็นเขตชายแดน กำหนดให้มีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการค้ามนุษย์ เป็นต้น

๑.๔ ความเป็นมาของการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

เพื่อให้เป็นไปตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ จังหวัดยโสธรจึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรขึ้น ตามคำสั่งจังหวัดยโสธร ที่ ๓๔๓๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ (ปรับปรุงคำสั่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ตามคำสั่งจังหวัดยโสธร ที่ ๒๔๔๔/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๓) โดยกำหนดให้มีศูนย์ดำรงธรรม ๓ ระดับ ดังนี้

- ศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดยโสธร (หลังเก่า) ชั้น ๑
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอ จำนวน ๙ อำเภอ
- ศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ณ ที่ทำการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทุกแห่ง

ส่วนที่ ๒ แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒.๑ ชื่องานที่ให้บริการ

งานให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ บริการให้คำปรึกษา บริการข้อมูลข่าวสาร และรับเรื่อง - ส่งต่อ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

๒.๒ วิธีการ ขั้นตอนการให้บริการ และระยะเวลาการดำเนินการแต่ละขั้นตอน

๒.๒.๑ การแบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรได้กำหนดประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

- ๑) แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด (ยาเสพติด ผู้มีอิทธิพล สถานบริการ การพนัน ทรัพยากรธรรมชาติ)
- ๒) ปัญหาความเดือดร้อน (บริการพื้นฐาน เหตุรำคาญ มลภาวะ ชุมชู่ สาธารณภัย คุ้มครองผู้บริโภค)
- ๓) กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ทุจริต บริการ ไม่เป็นธรรม พฤติกรรม ฯลฯ)
- ๔) ปัญหาที่ดิน (พิพาทที่ดินกับรัฐ/เอกชน ออกเอกสารสิทธิ์ บุกรุกที่สาธารณะ)
- ๕) ขอความช่วยเหลือ (ทุนประกอบอาชีพ/การศึกษาด้านการเกษตร สงเคราะห์ผู้ป่วย หนี้นอกระบบ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ขอความช่วยเหลืออื่น ๆ)
- ๖) เรื่องอื่น ๆ (ขอข้อมูล ปริญญา แสดงความคิดเห็น เรื่องอยู่ในชั้นศาล)

๒.๒.๒ การรับเรื่อง

- ๑) รับเรื่อง จากทุกช่องทาง (มาด้วยตนเอง/สายด่วน ๑๕๖๗/โทรศัพท์/จดหมาย/หนังสือ/ LINE ID yaso๑๕๖๗/Facebook page ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร/Google Form/email/เว็บไซต์ จังหวัด/ระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สายด่วน ๑๑๑๑/ระบบรับเรื่อง-ส่งต่อเรื่องร้องเรียนของกระทรวงมหาดไทย MOI๑๕๖๗/เรื่องทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา/ข้อหารือ สส./สว./เรื่องร้องเรียนจากสงฆ์/ผู้ตรวจการแผ่นดิน/อื่น ๆ) ดำเนินการภายใน ๑ - ๒ วัน
- ๒) กรณีขอรับคำปรึกษาให้รายงานผล/ยุติเรื่อง ดำเนินการภายใน ๑ วัน
- ๓) กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้วิเคราะห์เรื่องเสนอผล/ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการภายใน ๓ วัน และยุติเรื่องเบื้องต้นตามตัวชี้วัดของ ก.พ.ร. ตามแนวทางหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๑๗๗ ลงวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ เรื่องการซักซ้อมแนวทางการปฏิบัติในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบัน
- ๔) กำหนดระยะเวลาหน่วยงานรายงานผล/ความคืบหน้า เรื่องทั่วไปรายงานภายใน ๒๕ วัน เรื่องเร่งด่วนรายงานภายในระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ๗ วัน หรือ ๑๕ วัน ตามแนวทางหนังสือจังหวัดยโสธร ด่วนที่สุด ที่ ยส ๐๐๑๗.๑/ว ๓๗๕๒ ลงวันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๖๔ เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และมาตรการเร่งรัดติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร
- ๕) แจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ กรณีผู้ร้องระบุชื่อ/ที่อยู่

๒.๒.๓ การยุติเรื่อง

- ๑) เมื่อหน่วยงานรายงานผล ให้เสนอผวจ.พิจารณายุติเรื่อง ดำเนินการภายใน ๓ วัน
- ๒) กรณีเรื่องที่ไม่เห็นว่าตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่ครบถ้วน ให้แจ้งหน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม
- ๓) กรณีเรื่องที่ยุ่งยากซับซ้อน/ไม่มีหน่วยงานรับผิดชอบ ศตธ.ยส. เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประชุมหาแนวทางแก้ไขปัญหา/ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงาน ผวจ.ทราบ
- ๔) ยุติเรื่องตามแนวทางกระทรวงมหาดไทย ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๖๒๕ ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๒ เรื่อง ชักซ้อมแนวทางปฏิบัติการยุติเรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการกำหนดแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- ๕) รายงานผลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เช่น กรณีเรื่องทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา เรื่องข้อหาหรือของ สส./สว. เรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ ที่ส่งเรื่องให้จังหวัดยโสธรตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒.๒.๔ การติดตามทวงถาม/มาตรการแก้ไขปัญหาเพื่อลดข้อร้องเรียน

- ๑) กรณีหน่วยงานไม่รายงานตามกำหนด ให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ภายใน ๒๕ วันนับแต่ได้รับหนังสือ แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ภายใน ๑๕ วันนับแต่ได้รับหนังสือ แจ้งเตือนครั้งที่ ๓ ภายใน ๗ วัน นับแต่ได้รับหนังสือ เมื่อครบกำหนดแจ้งเตือนแล้วหน่วยงานไม่รายงานผล/ความคืบหน้า ให้เสนอผวจ.พิจารณาประชุมชี้แจงปัญหาอุปสรรค ตามแนวทางหนังสือจังหวัดยโสธร ด่วนที่สุด ที่ ยส ๐๐๑๗.๑/ว ๓๗๕๒ ลงวันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๖๔ เรื่อง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และมาตรการเร่งรัดติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร
- ๒) กำหนดประชุมติดตามเร่งรัดเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการและพ้นกำหนดการรายงานแล้ว เป็นประจำทุกไตรมาส โดยผวจ./รองผวจ. เป็นประธาน
- ๓) การกำหนดมาตรการป้องกันปัญหาและลดข้อร้องเรียน โดยวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนที่มีแนวโน้มเกิดขึ้นบ่อยครั้ง/ร้องเรียนซ้ำ/ส่งผลกระทบต่อสาธารณสุข ให้เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา/มาตรการ/แนวปฏิบัติ เพื่อลดข้อร้องเรียน ให้ผวจ.พิจารณา

๒.๓ ช่องทางการติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศาลากลางจังหวัดยโสธร (หลังเก่า) ถนนแจ้งสนิท ตำบลในเมือง อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร หรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอ ทุกอำเภอ และศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ณ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทุกแห่ง
๒. โทรศัพท์สายด่วน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หมายเลข ๑๕๖๗ (โทรฟรี)
๓. โทรศัพท์สายด่วน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หมายเลข ๑๑๑๑
๔. โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๕๗๑ ๔๒๘๐ หรือ ๐๙ ๕๖๐๗ ๕๕๑๗
๔. ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Service ผ่านเว็บไซต์จังหวัดยโสธร www.yasothon.go.th และเว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (<https://damrongdham.moi.go.th/>)
๕. เว็บไซต์จังหวัดยโสธร สำหรับร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐทุจริต (<http://www.yasothon.go.th/petition/web/petition-corrupt.php>)
๖. ตู้รับเรื่องหน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร และหน้าศาลากลางจังหวัดยโสธร
๗. เฟซบุ๊กเพจ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร
๘. LINE (id : yaso๑๕๖๗) แอปพลิเคชันอื่น ๆ เช่น spond, MO๑๕๖๗, Traffy fondue

๒.๔ ค่าธรรมเนียม

การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ทุกช่องทาง ไม่มีค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

๒.๕ ระยะเวลาการเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นประจำทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. และให้บริการผ่านช่องทางสายด่วน ๑๕๖๗ ช่องทางออนไลน์ และช่องทาง e-Service ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๒.๖ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๑ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔

มีบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมาตรา ๕๒/๑ (๒) ดูแลให้มีการปฏิบัติและบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยและเป็นธรรมในสังคม

๒.๖.๒ ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗

กำหนดให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้น ดังนี้

๑) ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้อองและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่นตามที่เหมาะสม โดยประกาศให้ประชาชนทราบ

๒) ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

๓) ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนและวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม

๔) ให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

๕) ในกรณีที่จำเป็นจะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล การป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาส

๖) ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกให้การบริหารงานการบริการงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

๒.๖.๓ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

บัญญัติว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีคือการบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

- ๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
- ๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐเพื่อให้การปฏิบัติราชการภายในส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพให้ส่วนราชการกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชนทราบทั่วกันด้วย

๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็นให้ส่วนราชการจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติการปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใด ของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจดังกล่าวต้องมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการบริการประชาชน

๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ให้ส่วนราชการจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตนว่าภารกิจใดมีความจำเป็นหรือสมควรที่จะได้ดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของคณะรัฐมนตรีกำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจและสถานการณ์อื่นประกอบกัน

๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน

๒.๖.๔ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

บัญญัติแนวทางการเสนอการรับคำร้องทุกข์และการพิจารณาคำร้องทุกข์ไว้ ดังนี้

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๒๙ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในระบบพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการหรือผู้ร้องทุกข์ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๓๐ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ตามข้อ ๒๐ วรรคสาม เมื่อส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์เห็นว่า มีเหตุผลสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องทุกข์ ประโยชน์ส่วนรวมของราชการ และความเสียหายที่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุผลสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๓๑ ในการพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

(๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา

(๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(๔) ออกไปตรวจสอบสถานที่

ข้อ ๓๒ ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้อภัยคำหรือแสดง พยานหลักฐานแล้วไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนด โดยไม่มี เหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

ข้อ ๓๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องทุกข์ และรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ตามข้อ ๒๙ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ทำบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

(๑) สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าส่วนราชการวินิจฉัย

(๒) เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวง วินิจฉัยในกรณีที่คำร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น

๒.๖.๕ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

บัญญัติแนวทางการเสนอการรับคำร้องและการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนไว้ ดังนี้

มาตรา ๘ ให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอจะต้องตรวจสอบ คำขอและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขอให้ถูกต้องครบถ้วน หากเห็นว่าคำขอไม่ถูกต้องหรือยัง ขาดเอกสารหรือหลักฐานใดให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบทันที ถ้าเป็นกรณีที่สามารแก้ไขหรือเพิ่มเติมได้ใน ขณะนั้น ให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วน ถ้าเป็นกรณีที่ ไม่อาจดำเนินการได้ในขณะนั้นให้บันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่จะต้องยื่นเพิ่มเติม พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเพิ่มเติมไว้ในบันทึกดังกล่าวด้วย และให้พนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอลงนามไว้ในบันทึกนั้น

มาตรา ๑๓ ให้เป็นหน้าที่ของผู้อนุญาตที่จะต้องกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการตรวจสอบการประกอบกิจการหรือการดำเนินกิจการของผู้ได้รับอนุญาตให้เป็นไปตามที่กฎหมายว่าด้วยการอนุญาตกำหนด และให้เป็นที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่และผู้อนุญาตที่จะต้องตรวจสอบตามหลักเกณฑ์และแนวทางดังกล่าวเมื่อมีผู้ได้รับความเดือดร้อนรำคาญ หรือเสียหายจากการประกอบกิจการหรือการดำเนินกิจการของผู้ได้รับอนุญาต ไม่ว่าจะความจะปรากฏต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เองหรือมีผู้ร้องเรียน ให้เป็นที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่จะดำเนินการตรวจสอบและสั่งการตามอำนาจหน้าที่โดยเร็ว

ช่องทางการติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบออนไลน์

ร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านระบบออนไลน์

แจ้งทาง Google form แจ้งทาง Line แจ้งทาง Facebook

Scan QR Code

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร
ศาลากลางจังหวัดยโสธร หลังเก่าชั้น 1 โทร 095-607-5517 สายด่วน 1567

ช่องทางการแจ้งปัญหาความเดือดร้อนของศูนย์อำนวยความสะดวกความยากจนและพัฒนาคนอย่างยั่งยืน
ทุกช่วงวัยตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (ศจพ.) จังหวัดยโสธร



ประชาสัมพันธ์ช่องทางการแจ้งปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชน

(ศจพ.) จังหวัดยโสธร

โทรสายด่วน 1567

- ไม่มีบัตรประชาชน
- ไม่มีบ้านเลขเลขที่, ไม่มีชื่อในทะเบียนบ้าน,
ไม่มีบ้านอยู่อาศัย
- ลูกหลานติดยาเสพติด
- เป็นหนี้ในระบบ
- ไม่มีอาชีพ
- ไม่มีทุนการศึกษา, ยากจน
- ไม่มีทางเข้าบ้าน
- ไม่มีไฟฟ้าใช้, ไม่มีน้ำประปาใช้
- ถูกหลอกไปทำงานต่างประเทศ,
ถูกหลอกลงถูกโกง
- ไม่ได้รับความเป็นธรรม
- มีที่ดินทำกินแต่ไม่มีเอกสารสิทธิ์
- ความเดือดร้อนอื่น ๆ

Scan QR Code



แจ้งทาง Google Form

Scan QR Code



แจ้งทาง Facebook

Scan QR Code



แจ้งทาง Line

ขอให้แจ้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร | LINE ID : YASO1567
โทร. 045-714-280 สายด่วน 1567 | FACEBOOK : DRTYASOTHON
หรือสแกนที่ QR CODE

ช่องทางการรับแจ้งขอรับบำบัดยาเสพติด

ประชาสัมพันธ์ ช่องทางแจ้งเหตุ



- ✓ ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับยาเสพติด
- ✓ แจ้งเบาะแสผู้ค้า / ผู้เสพยาเสพติดทุกชนิด
- ✓ แจ้งขอรับการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด

ช่องทางการติดต่อ
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร
ศาลากลางจังหวัดยโสธร หลังเก่า ชั้น 1



Line : yaso1567



Facebook : drtyasothon



โทร 0-4571-4280

- ๒ -

๓. ข้าพเจ้าจึงมีความประสงค์ให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการ ดังนี้ (ระบุวัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้ร้อง)

๓.๑

๓.๒

๓.๓

หมายเหตุ

๑. ข้าพเจ้าในฐานะผู้ร้องทุกข์ได้รับทราบขณะร้องทุกข์แล้วว่า

๑.๑ ข้อความข้างต้นที่ข้าพเจ้าได้ทำการเขียนหรือบันทึกนั้น ถูกต้องตรงตามเจตนารมณ์ที่แท้จริงของข้าพเจ้า และมีข้อมูลเป็นความจริงทุกประการ ทั้งนี้หากต่อมาได้มีการตรวจสอบพบว่าข้อความดังกล่าวไม่เป็นความจริง และก่อให้เกิดความเสียหายกับบุคคลอื่น ข้าพเจ้าอาจถูกผู้เสียหายดำเนินการทางกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาต่อไปได้

๑.๒ ข้าพเจ้ายินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้าต่อหน้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร รวมทั้งผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ ข้าพเจ้าจะต้องติดตามเรื่องด้วยตนเอง กรณีไม่ติดตามเรื่องเกินกว่า ๑ ปี หรือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ ข้าพเจ้ายินยอมให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ยุติเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้า

๒. ข้าพเจ้าได้รับทราบว่า เรื่องร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ไม่รับพิจารณาดำเนินการ หรือให้ยุติการพิจารณาได้ มีกรณีดังต่อไปนี้

๒.๑ เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลแล้ว และเรื่องที่ต้องไปใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง

๒.๒ เรื่องที่อยู่ระหว่างการฟ้องร้องเป็นคดีในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว

๒.๓ เรื่องที่ข้าพเจ้ายืนยันว่าไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระ หรือไม่ปรากฏพยานหลักฐานต่าง ๆ ทั้งนี้ ได้แนบหลักฐานท้ายนี้ จำนวน.....แผ่น ดังนี้

หนังสือมอบหมาย หรือหนังสือมอบอำนาจ และหลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น (กรณีที่เป็นการร้องทุกข์แทน)

พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอคำปรึกษา

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร
โทร. ๐ ๔๕๗๑ ๔๒๘๐ สายด่วน ๑๕๖๗

ดาวน์โหลดไฟล์แบบฟอร์มด้วย QR Code



แบบฟอร์มรับแจ้งบำบัดยาเสพติด



แบบการรับแจ้งเหตุด่วน/ขอรับการเข้าบำบัดรักษายาเสพติด
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

เขียนที่.....ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร....
วันที่.....

ประเภทการขอรับบริการ *

- แจ้งผู้เสพยาเสพติดคลุ้มคลั่งอาละวาด
- แจ้งผู้เสพยาเสพติด ลงแดง
- แจ้งขอให้นำเข้าบำบัด(โดยครอบครัว ญาติ ประชาชน ผู้นำชุมชน)
- แจ้งขอเข้ารับการบำบัดด้วยตนเอง(โดยผู้เสพยาเสพติด)
- แจ้งขอคำปรึกษาและแนะนำสถานที่บำบัดรักษา
- แจ้งเบาะแสยาเสพติด

ระดับความเร่งด่วน *

- อุกเหิน (ตามมาตรฐานการปฏิบัติในภาวะวิกฤติ)
- ด่วน (ภายใน ๑๒ ชั่วโมง)
- ปกติ (ภายใน ๑ วัน)

ข้อมูลผู้ป่วยยาเสพติด

ชื่อ..... สก..... ฉายา..... เพศ..... อายุ..... ปี
หมายเลขบัตรประชาชน..... เลขที่บ้าน/ห้อง.....
ชื่อหมู่บ้าน/ที่พักเชิงพาณิชย์..... หมายเลขโทรศัพท์.....
จุดสังเกตสำคัญ (เพื่อส่งต่อการเข้าถึง).....
ตรอก/ซอย/ถนน.....
จังหวัด..... อำเภอ..... ตำบล..... หมู่บ้าน.....

รายละเอียดของเหตุการณ์ (ได้แก่ พฤติกรรมของผู้ป่วย เหตุผลที่ประสงค์ให้เข้ารับการบำบัด)

.....
.....
.....

ข้อมูลผู้แจ้งขอรับบริการ

ชื่อ..... สก.....
มีความเกี่ยวข้องกับผู้เสพยาเสพติดเป็น.....
หมายเลขโทรศัพท์.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

ลงชื่อ.....ตัวแทนหน่วยงานที่รับผิดชอบ
(.....)

ดาวน์โหลดไฟล์แบบฟอร์มด้วย QR Code



แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนงานคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

แบบ สคบ.(คร.) 01



บันทึกคำร้องทุกข์
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำหรับเจ้าหน้าที่

เลขที่ร้องทุกข์.....
วันที่รับเรื่องร้องทุกข์.....
เวลา.....

วันที่ร้องทุกข์...../...../.....

1. ข้อมูลผู้ร้องทุกข์

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน/หมายเลขหนังสือเดินทาง.....

ชื่อ-นามสกุล.....เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....

เพศ ชาย หญิง อายุ ต่ำกว่า 15 ปี 16-25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี 46-55 ปี มากกว่า 55 ปี

ที่อยู่.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....อีเมล.....

อาชีพ

- | | | | |
|--|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> ข้าราชการ | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท | <input type="checkbox"/> อาชีพอิสระ | <input type="checkbox"/> รายได้(ต่อเดือน) |
| <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> เกษตรกร | <input type="checkbox"/> รับจ้าง | <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ของรัฐ | <input type="checkbox"/> รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 10,001 - 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ)..... | | | <input type="checkbox"/> 20,001 - 30,000 บาท |
| | | | <input type="checkbox"/> 30,001 - 40,000 บาท |
| | | | <input type="checkbox"/> 40,001 - 50,000 บาท |
| | | | <input type="checkbox"/> มากกว่า 50,000 บาท |

2. ข้อมูลผู้รับมอบอำนาจจากผู้ร้องทุกข์(ถ้ามี)

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน/หมายเลขหนังสือเดินทาง.....

ชื่อ-นามสกุล.....เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....

ที่อยู่.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....อีเมล.....

3. ข้อมูลผู้ถูกร้องทุกข์

<input type="checkbox"/> บุคคลธรรมดา	ชื่อ-นามสกุล.....
<input type="checkbox"/> นิติบุคคล	ชื่อบริษัท/ห้างร้าน/องค์กร.....
ประเภท	<input type="checkbox"/> บริษัท <input type="checkbox"/> หจก. <input type="checkbox"/> รัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> หน่วยงานราชการ
	<input type="checkbox"/> บริษัท(มหาชน) <input type="checkbox"/> ห้าง <input type="checkbox"/> ร้าน <input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ).....

ที่อยู่/ที่ตั้ง.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....อีเมล.....

ทุนจดทะเบียน	ความเป็นสมาชิกสมาคม
<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 1 ล้านบาท	<input type="checkbox"/> ไม่สังกัด
<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 10 ล้านบาท	<input type="checkbox"/> สังกัด <input type="checkbox"/> สมาคมธุรกิจบ้านจัดสรร <input type="checkbox"/> สมาคมอสังหาริมทรัพย์ไทย <input type="checkbox"/> สมาคมอาคารชุดไทย <input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ).....
<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 5 ล้านบาท	
<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 100 ล้านบาท	
<input type="checkbox"/> เติมน้อยกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป	

4. ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์

หัวข้อเรื่องร้องทุกข์(ประเด็น/สภาพปัญหา).....

 สินค้า ประเภท.....ยี่ห้อ.....รุ่น..... บริการ ประเภท.....เงื่อนไขการให้บริการ.....ระยะเวลาที่ให้บริการ..... อสังหาริมทรัพย์ ประเภท.....ระยะเวลาที่ทำสัญญา.....

ชื่อโครงการ.....ที่ตั้งเลขที่.....หมู่.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....อีเมล.....

-2-

วัน/เดือน/ปี ที่ซื้อ หรือรับบริการ หรือทำสัญญา...../...../.....

ราคา.....บาท (.....)

ลักษณะความเสียหาย					
<input type="checkbox"/> ไม่ได้รับสินค้า	<input type="checkbox"/> ไม่เป็นไปตามโฆษณา/เชิญชวน	<input type="checkbox"/> ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ล่าช้า			
<input type="checkbox"/> ได้รับสินค้าล่าช้า	<input type="checkbox"/> ไม่ตรงตามเงื่อนไขที่ตกลง	<input type="checkbox"/> เก็บงานไม่เรียบร้อย			
<input type="checkbox"/> ได้รับสินค้าแต่ไม่ครบถ้วน	<input type="checkbox"/> ไม่เป็นไปตามสัญญา	<input type="checkbox"/> ไม่ปลูกสร้าง			
<input type="checkbox"/> สินค้าไม่มีคุณภาพ	<input type="checkbox"/> สัญญาไม่เป็นธรรม	<input type="checkbox"/> ไม่จัดทำสาธารณูปโภค			
<input type="checkbox"/> สินค้าชำรุดบกพร่อง	<input type="checkbox"/> ไม่โอนกรรมสิทธิ์	<input type="checkbox"/> เหตุเดือดร้อนรำคาญ			
<input type="checkbox"/> ไม่มีมาตรฐาน	<input type="checkbox"/> โอนกรรมสิทธิ์ล่าช้า	<input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ).....			
สถานที่ซื้อ หรือรับบริการ					
<input type="checkbox"/> ห้างสรรพสินค้า	<input type="checkbox"/> ร้านสะดวกซื้อ	<input type="checkbox"/> ที่ตั้งร้านค้า/สาขา	<input type="checkbox"/> โรงแรม		
<input type="checkbox"/> ตลาดนัด	<input type="checkbox"/> งานแสดงสินค้า	<input type="checkbox"/> ศูนย์บริการ	<input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต		
<input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ).....					
มูลเหตุจูงใจที่ซื้อ หรือรับบริการ					
<input type="checkbox"/> ทางสื่อสิ่งพิมพ์	<input type="checkbox"/> ทางโทรทัศน์	<input type="checkbox"/> ทางวิทยุ	<input type="checkbox"/> ทางอินเทอร์เน็ต	<input type="checkbox"/> คำชักชวนของพนักงานขาย	
<input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ).....					
วิธีการชำระเงิน					
<input type="checkbox"/> เงินสด	<input type="checkbox"/> เงินผ่อน	<input type="checkbox"/> บัตรเครดิต	<input type="checkbox"/> เช่าซื้อ	<input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ).....	
ความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์					
<input type="checkbox"/> ตรวจสอบผู้ประกอบการ	<input type="checkbox"/> แจ้งเป็นเบาะแส	<input type="checkbox"/> ขอเงินคืน/ชดเชยความเสียหาย เป็นจำนวนเงิน.....บาท			
<input type="checkbox"/> ตรวจสอบการโฆษณา	<input type="checkbox"/> ขอยกเลิกสัญญา	ระบุรายละเอียด.....			
<input type="checkbox"/> ตรวจสอบฉลากสินค้า	<input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ).....			
<input type="checkbox"/> ตรวจสอบสัญญา			
ท่านเคยร้องทุกข์/ฟ้อง ในประเด็นนี้หรือไม่					
<input type="checkbox"/> เคย	<input type="checkbox"/> ร้องทุกข์ต่อหน่วยงาน(ระบุ).....				
	<input type="checkbox"/> ฟ้องคดีต่อศาล(ระบุ).....				
<input type="checkbox"/> ไม่เคย					
หลักฐานประกอบการร้องทุกข์					
หลักฐาน/เอกสาร	ลงวันที่	จำนวน (แผ่น)	หลักฐาน/เอกสาร	ลงวันที่	จำนวน (แผ่น)
<input type="checkbox"/> สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน			<input type="checkbox"/> ภาพถ่าย		
<input type="checkbox"/> สำเนาหนังสือเดินทาง			<input type="checkbox"/> สำเนาคู่มือทะเบียนรถ		
<input type="checkbox"/> หนังสือมอบอำนาจ			<input type="checkbox"/> สำเนาใบรับซ่อม		
<input type="checkbox"/> สำเนาทะเบียนบ้าน			<input type="checkbox"/> สำเนาหลักฐานแจ้งความประจำวัน		
<input type="checkbox"/> สำเนาสัญญา			<input type="checkbox"/> สำเนาบัญชีธนาคาร		
<input type="checkbox"/> สำเนาใบเสร็จรับเงิน			<input type="checkbox"/> อื่น ๆ(ระบุ)		
<input type="checkbox"/> ฉลากสินค้า			1.		
<input type="checkbox"/> เอกสารการโฆษณา			2.		
<input type="checkbox"/> สำเนาใบแจ้งหนี้			3.		

-4-

ข้าพเจ้าได้รับทราบ ว่า เรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่รับพิจารณาความเป็นการ หรือหยุดพิจารณาได้ มีกรณีต่อไปนี้

1. เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเองแล้ว
2. เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว
3. เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง แต่จะให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษา
4. เรื่องที่อยู่ในกระบวนการล้มละลายหรือฟื้นฟูกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการล้มละลาย
5. เรื่องที่อายุความในการดำเนินคดีสิ้นสุดแล้ว
6. เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ยื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่ร้องทุกข์ ไม่มีการลงลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ ไม่ปรากฏเอกสารหลักฐานต่างๆ ประกอบการร้องทุกข์ หรือไม่มีการติดหรือชำระค่าอากรแสตมป์ให้ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด
7. เรื่องที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่า ผู้ร้องทุกข์ไม่ใช่ผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522
8. เรื่องที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์มาพบหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม แต่ข้าพเจ้าไม่มาพบ ไม่ส่งเอกสารหรือให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมแต่อย่างใด

ข้าพเจ้าในฐานะผู้บริโภคได้รับทราบขณะร้องทุกข์แล้วว่า

1. การร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่ทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลง
2. การร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่เป็นการตัดสิทธิของข้าพเจ้าที่จะนำเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวไปดำเนินคดีตามกฎหมายด้วยตนเอง
3. การร้องทุกข์โดยไม่มีเหตุผล หรือเรียกร้องค่าเสียหายเกินสมควร ศาลอาจมีคำสั่งให้ชำระค่าฤชาธรรมเนียมที่ได้รับการยกเว้นทั้งหมด หรือบางส่วน
4. กรณีข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีในศาลด้วยตนเองแล้ว ข้าพเจ้าจะดำเนินการมีหนังสือแจ้งยุติเรื่องร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
5. ข้าพเจ้ามีหน้าที่ในการตรวจสอบคำสั่งฟื้นฟูกิจการและสถานะบุคคลล้มละลาย จากกรมบังคับคดีโดยตรง
6. ภายหลังจากการร้องทุกข์ 15 วัน หากข้าพเจ้ายังไม่ได้รับการติดต่อจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ข้าพเจ้าจะดำเนินการติดตามเรื่องที่ร้องทุกข์ และจะติดตามเรื่องร้องทุกข์เป็นระยะๆ ทุกเดือน

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

5. การเข้าถึงข้อมูล () ยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

ลงชื่อ.....ผู้ร้องทุกข์/ผู้รับมอบอำนาจ
(.....)

ช่องทางที่รับเรื่องร้องทุกข์			
<input type="checkbox"/> ผู้ร้องทุกข์ดำเนินการด้วยตนเอง	<input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต	<input type="checkbox"/> จดหมาย	<input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ).....

บันทึกเพิ่มเติม.....
.....
.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องทุกข์
(.....)
สังกัด.....



ดาวน์โหลดไฟล์แบบฟอร์มด้วย QR Code