คู่มือการร้องเรียนร้องทุกข์ และขอรับคำปรึกษา ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

สำหรับประชาชน

สำนักงานจังหวัดยโสธร
กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ส่วนที่ ๑ ความเป็นมาและภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม

๑.๑ ประวัติการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

๑. วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๓๖ กระทรวงมหาดไทยในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้แก่ประชาชนได้เปิด “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” 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 รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม

๑.๒ ภารกิจและการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

การดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ กำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็วในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑. การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล
๒. การป้องปัดภัยสาธารณะ
๓. การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด
๔. การป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ
๕. การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์
๖. การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม
๗. การบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยตามนโยบายของรัฐบาล

การดำเนินการตามภารกิจของกระทรวงมหาดไทย

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

๑.๓ การดำเนิน...

๑.๓ การดำเนินภารกิจตามแนวทางของกระทรวงมหาดไทย

๑. ภารกิจทั่วไป

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

๒. ภารกิจเฉพาะ

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...

ส่วนที่ ๒ แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒.๑ ชื่องานที่ให้บริการ

งานให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ บริการให้คำปรึกษา บริการข้อมูลข่าวสาร และรับเรื่อง - ส่งต่อ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

๒.๒ วิธีการ ขั้นตอนการให้บริการ และระยะเวลาการดำเนินการแต่ละขั้นตอน

๒.๒.๑ การแบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรได้กำหนดประเภทเรื่องการร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

๑) แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด (ยาเสพติด ผู้มีอิทธิพล สถานบริการ การพนัน ทรัพยากรธรรมชาติ)

๒) ปัญหาความเดือดร้อน (บริการพื้นฐาน เหตุรำคาญ มลภาวะ ข่มขู่ 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 ปรึกษา แสดงความคิดเห็น เรื่องอยู่ในชั้นศาล)

๒.๒.๒ การรับเรื่อง

๑) รับเรื่อง จากทุกช่องทาง (มาด้วยตนเอง/สายด่วน ๑๕๖๗/โทรศัพท์/จดหมาย/หนังสือ/LINE ID yaso๑๕๖๗/Facebook page ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร/Google Form/email/เว็บไซต์จังหวัด/ระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สายด่วน ๑๑๑๑/ระบบรับเรื่อง-ส่งต่อเรื่องร้องเรียนของกระทรวงมหาดไทย MOI๑๕๖๗/เรื่องทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา/ข้อหารือ สส./สว./เรื่องร้องเรียนจากสนง.ผู้ตรวจการแผ่นดิน/อื่น ๆ) ดำเนินการภายใน ๑ – ๒ วัน

๒) กรณีขอรับคำปรึกษาให้รายงานผวจ.ยุติเรื่อง ดำเนินการภายใน ๑ วัน

๓) กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้วิเคราะห์เรื่องเสนอผวจ.ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการภายใน ๓ วัน และยุติเรื่องเบื้องต้นตามตัวชี้วัดของ ก.พ.ร. ตามแนวทางหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๑๗๗ ลงวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ เรื่อง การซักซ้อมแนวทางปฏิบัติในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบัน

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 แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และมาตรการเร่งรัดติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

๕) แจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ กรณีผู้ร้องระบุชื่อ/ที่อยู่

๒.๒.๓ การยุติ...

๒.๒.๓ การยุติเรื่อง

๑) เมื่อหน่วยงานรายงานผล ให้เสนอผวจ.พิจารณายุติเรื่อง ดำเนินการภายใน ๓ วัน

๒) กรณีเรื่องที่เห็นว่าตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่ครบถ้วน ให้แจ้งหน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

๓) กรณีเรื่องที่ยุ่งยากซับซ้อน/ไม่มีหน่วยงานรับผิดชอบ ศดธ.ยส. เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประชุมหาแนวทางแก้ไขปัญหา/ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงาน ผวจ.ทราบ

๔) ยุติเรื่องตามแนวทางกระทรวงมหาดไทย ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๖๒๕ ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๒ เรื่อง ซักซ้อมแนวทางปฏิบัติการยุติเรื่องการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการกำหนดแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๕) รายงานผลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เช่น กรณีเรื่องทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา เรื่องข้อหารือของ 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 แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และมาตรการเร่งรัดติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

๒) กำหนดประชุมติดตามเร่งรัดเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการและพ้นกำหนดการรายงานแล้ว เป็นประจำทุกไตรมาส โดยผวจ./รองผวจ. เป็นประธาน

๓) การกำหนดมาตรการป้องกันปัญหาและลดข้อร้องเรียน โดยวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนที่มีแนวโน้มเกิดขึ้นบ่อยครั้ง/ร้องเรียนซ้ำ/ส่งผลกระทบต่อสาธารณชน 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, MOI๑๕๖๗, Traffy fondue

๒.๔ ค่าธรรมเนียม...

๒.๔ ค่าธรรมเนียม

การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ทุกช่องทาง ไม่มีค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

๒.๕ รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำร้องขอรับบริการ

๒.๕.๑ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (ถ้ามี)

๒.๕.๒ สำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนร้องทุกข์ (ถ้ามี)

๒.๖ ระยะเวลาการเปิดให้บริการ

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

๒.๗ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๒.๗.๑ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔

มีบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมาตรา ๕๒/๑ (๒) ดูแลให้มีการปฏิบัติและบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยและเป็นธรรมในสังคม

๒.๗.๒ ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗

กำหนดให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้น ดังนี้

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

๒) ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

๓) ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนและวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม

๔) ให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

๕) ในกรณีที่จำเป็นจะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล การป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาส

๖) ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยการให้การบริหารงานการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

๒.๗.๓ พระราชกฤษฎีกา...

๒.๗.๓ 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

๒.๗.๔ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

บัญญัติแนวทางการเสนอการรับคำร้องทุกข์และการพิจารณาคำร้องทุกข์ไว้ ดังนี้

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๒๙ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในสารบบพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป ถ้าเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการหรือผู้ร้องทุกข์ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๓๐...

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

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๓๑ ในการพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

(๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา

(๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(๔) ออกไปตรวจสถานที่

ข้อ ๓๒ ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้ถ้อยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้วไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

ข้อ ๓๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องทุกข์และรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ตามข้อ ๒๙ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ทำบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(๑) สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าส่วนราชการวินิจฉัย

(๒) เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงวินิจฉัยในกรณีที่คำร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น

๒.๗.๕ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

บัญญัติแนวทางการเสนอการรับคำร้องและการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนไว้ ดังนี้

มาตรา ๘ ให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอจะต้องตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขอให้ถูกต้องครบถ้วน หากเห็นว่าคำขอไม่ถูกต้องหรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐานใดให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบทันที ถ้าเป็นกรณีที่สามารถแก้ไขหรือเพิ่มเติมได้ในขณะนั้น ให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วน ถ้าเป็นกรณีที่ไม่อาจดำเนินการได้ในขณะนั้นให้บันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่จะต้องยื่นเพิ่มเติม พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเพิ่มเติมไว้ในบันทึกดังกล่าวด้วย และให้พนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอลงนามไว้ในบันทึกนั้น

มาตรา ๑๓...

มาตรา ๑๓ ให้เป็นหน้าที่ของผู้อนุญาตที่จะต้องกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการตรวจสอบการประกอบกิจการหรือการดำเนินกิจการของผู้ได้รับอนุญาตให้เป็นไปตามที่กฎหมายว่าด้วยการอนุญาตกำหนด และให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่และผู้อนุญาตที่จะต้องตรวจสอบตามหลักเกณฑ์และแนวทางดังกล่าวเมื่อมีผู้ได้รับความเดือดร้อนรำคาญ หรือเสียหายจากการประกอบกิจการหรือการดำเนินกิจการของผู้ได้รับอนุญาต ไม่ว่าความจะปรากฏต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เองหรือมีผู้ร้องเรียน ให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่จะดำเนินการตรวจสอบและสั่งการตามอำนาจหน้าที่โดยเร็ว

ช่องทางการติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบออนไลน์

ช่องทางการแจ้งปัญหาความเดือดร้อนของศูนย์อำนวยการขจัดความยากจนและพัฒนาคนอย่างยั่งยืนทุกช่วงวัยตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (ศจพ.) จังหวัดยโสธร

ช่องทางการรับแจ้งขอรับบำบัดยาเสพติด

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

◯ แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร

๑. ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อาชีพ.....ที่อยู่ปัจจุบันที่ติดต่อได้ อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
บ้าน.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....หมายเลขโทรศัพท์.....
ช่องทางการร้องทุกข์ ( ) มาด้วยตนเอง ( ) โทรศัพท์ ศดธ.ยส.....( ) อื่น ๆ .....
ข้อมูลผู้ร้องทุกข์ ( ) ยินดีให้ข้อมูล ( ) แจ้งข้อมูลแต่ให้ปกปิดชื่อไว้ ( ) ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล
การเข้าถึงข้อมูลผู้ร้องทุกข์ ( ) ยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

๒. ข้าพเจ้ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด/นายอำเภอ โดยมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้ (โปรดใช้ถ้อยคำที่สุภาพ)

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

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 เรื่องที่ข้าพเจ้ายื่นไว้ไม่มีความชัดเจน 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 *

- ☐ ฉุกเฉิน (ตามมาตรฐานการปฏิบัติในภาวะวิกฤติ)
- ☐ ด่วน (ภายใน ๑๒ ชั่วโมง)
- ☐ ปกติ (ภายใน ๑ วัน)

ข้อมูลผู้ป่วยยาเสพติด

ชื่อ..... สกุล.....ฉายา.....เพศ.....อายุ.....ปี
หมายเลขบัตรประชาชน.....เลขที่บ้าน/ห้อง.....
ชื่อหมู่บ้าน/ที่พักเชิงพานิชย์..... หมายเลขโทรศัพท์.....
จุดสังเกตุสำคัญ (เพื่อง่ายต่อการเข้าถึง).....
ตรอก/ซอย/ถนน.....
จังหวัด..... อำเภอ..... ตำบล..... หมู่บ้าน.....

รายละเอียดของเหตุการณ์ (ได้แก่ พฤติกรรมของผู้ป่วย เหตุผลที่ประสงค์ให้เข้ารับการบำบัด)

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

ข้อมูลผู้แจ้งขอรับบริการ

ชื่อ..... สกุล.....
มีความเกี่ยวข้องกับผู้เสพยาเสพติดเป็น.....
หมายเลขโทรศัพท์.....

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

ดาวน์โหลดไฟล์แบบฟอร์มด้วย QR Code

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนงานคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

แบบ สคบ.(คร.) 01

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

บันทึกคำร้องทุกข์
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

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
☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานบริษัท ☐ อาชีพอิสระ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ เกษตรกร ☐ รับจ้าง
☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ☐ รัฐวิสาหกิจ ☐ ธุรกิจส่วนตัว
☐ อื่นๆ(ระบุ).....

รายได้(ต่อเดือน)
☐ น้อยกว่า 10,000 บาท ☐ 30,001 – 40,000 บาท
☐ 10,001 – 20,000 บาท ☐ 40,001 – 50,000 บาท
☐ 20,001 – 30,000 บาท ☐ มากกว่า 50,000 บาท

2. ข้อมูลผู้รับมอบอำนาจจากผู้ร้องทุกข์(ถ้ามี)

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน/หมายเลขหนังสือเดินทาง.....
ชื่อ-นามสกุล.....เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....
ที่อยู่.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....อีเมล.....

3. ข้อมูลผู้ถูกร้องทุกข์

☐ บุคคลธรรมดา	ชื่อ-นามสกุล.....			
☐ นิติบุคคล	ชื่อบริษัท/ห้างร้าน/องค์กร.....			
ประเภท	☐ บริษัท	☐ หจก.	☐ รัฐวิสาหกิจ	☐ หน่วยงานราชการ
	☐ บริษัท(มหาชน)	☐ ห้าง	☐ ร้าน	☐ อื่นๆ(ระบุ).....

ที่อยู่/ที่ตั้ง.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....อีเมล.....

ทุนจดทะเบียน		ความเป็นสมาชิกสมาคม	
☐ ไม่เกิน 1 ล้านบาท	☐ ไม่เกิน 5 ล้านบาท	☐ ไม่สังกัด	
☐ ไม่เกิน 10 ล้านบาท	☐ ไม่เกิน 50 ล้านบาท	☐ สังกัด	☐ สมาคมธุรกิจบ้านจัดสรร
☐ ไม่เกิน 100 ล้านบาท	☐ เกิน 100 ล้านบาทขึ้นไป		☐ สมาคมอสังหาริมทรัพย์ไทย
			☐ สมาคมอาคารชุดไทย
			☐ อื่นๆ(ระบุ).....

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

☐ ไม่ได้รับสินค้า ☐ ไม่เป็นไปตามโฆษณา/เชิญชวน ☐ ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ล่าช้า
☐ ได้รับสินค้าล่าช้า ☐ ไม่ตรงตามเงื่อนไขที่ตกลง ☐ เก็บงานไม่เรียบร้อย
☐ ได้รับสินค้าแต่ไม่ครบถ้วน ☐ ไม่เป็นไปตามสัญญา ☐ ไม่ปลูกสร้าง
☐ สินค้าไม่มีคุณภาพ ☐ สัญญาไม่เป็นธรรม ☐ ไม่จัดทำสาธารณูปโภค
☐ สินค้าชำรุดบกพร่อง ☐ ไม่โอนกรรมสิทธิ์ ☐ เหตุเดือดร้อนรำคาญ
☐ ไม่มีมาตรฐาน ☐ โอนกรรมสิทธิ์ล่าช้า ☐ อื่นๆ(ระบุ).....

สถานที่ซื้อ หรือรับบริการ

☐ ห้างสรรพสินค้า ☐ ร้านสะดวกซื้อ ☐ ที่ตั้งร้านค้า/สาขา ☐ โรงแรม
☐ ตลาดนัด ☐ งานแสดงสินค้า ☐ ศูนย์บริการ ☐ อินเทอร์เน็ต
☐ อื่นๆ(ระบุ).....

มูลเหตุจูงใจที่ซื้อ หรือรับบริการ

☐ ทางสื่อสิ่งพิมพ์ ☐ ทางโทรทัศน์ ☐ ทางวิทยุ ☐ ทางอินเทอร์เน็ต ☐ คำชักชวนของพนักงานขาย
☐ อื่นๆ(ระบุ).....

วิธีการชำระเงิน

☐ เงินสด ☐ เงินผ่อน ☐ บัตรเครดิต ☐ เช่าซื้อ ☐ อื่นๆ(ระบุ).....

ความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์

☐ ตรวจสอบผู้ประกอบธุรกิจ ☐ แจ้งเป็นเบาะแส ☐ ขอเงินคืน/ชดเชยความเสียหาย เป็นจำนวนเงิน.....บาท
☐ ตรวจสอบการโฆษณา ☐ ขอยกเลิกสัญญา ระบุรายละเอียด.....
☐ ตรวจสอบฉลากสินค้า ☐ อื่นๆ(ระบุ)..... .....
☐ ตรวจสอบสัญญา ....

ท่านเคยร้องทุกข์/ฟ้อง ในประเด็นนี้หรือไม่

☐ เคย ☐ ร้องทุกข์ต่อหน่วยงาน(ระบุ) .....
☐ ฟ้องคดีต่อศาล(ระบุ) .....
☐ ไม่เคย

หลักฐานประกอบการร้องทุกข์

หลักฐาน/เอกสาร	ลงวันที่	จำนวน (แผ่น)	หลักฐาน/เอกสาร	ลงวันที่	จำนวน (แผ่น)
☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน			☐ ภาพถ่าย		
☐ สำเนาหนังสือเดินทาง			☐ สำเนาคู่มือทะเบียนรถ		
☐ หนังสือมอบอำนาจ			☐ สำเนาใบรับซ่อม		
☐ สำเนาทะเบียนบ้าน			☐ สำเนาหลักฐานแจ้งความประจำวัน		
☐ สำเนาสัญญา			☐ สำเนาบัญชีธนาคาร		
☐ สำเนาใบเสร็จรับเงิน			☐ อื่น ๆ(ระบุ)		
☐ ฉลากสินค้า			1.		
☐ เอกสารการโฆษณา			2.		
☐ สำเนาใบแจ้งหนี้			3.		

-3-

รายละเอียดเรื่องร้องทุกข์.....

-4-

ข้าพเจ้าได้รับทราบว่า เรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่รับพิจารณาดำเนินการ หรือให้ยุติการพิจารณาได้ มีกรณีต่อไปนี้

1. เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเองแล้ว
2. เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว
3. เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง แต่จะให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษา
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 ศาลอาจมีคำสั่งให้ชำระค่าฤชาธรรมเนียมที่ได้รับการยกเว้นทั้งหมดหรือบางส่วน
4. กรณีข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีในศาลด้วยตนเองแล้ว ข้าพเจ้าจะดำเนินการมีหนังสือแจ้งยุติเรื่องร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
5. ข้าพเจ้ามีหน้าที่ในการตรวจสอบคำสั่งฟื้นฟูกิจการและสถานะบุคคลล้มละลาย จากกรมบังคับคดีโดยตรง
6. ภายหลังจากการร้องทุกข์ 15 วัน หากข้าพเจ้ายังไม่ได้รับการติดต่อจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ข้าพเจ้าจะดำเนินการติดตามเรื่องที่ร้องทุกข์และจะติดตามเรื่องร้องทุกข์เป็นระยะๆ ทุกเดือน

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

5. การเข้าถึงข้อมูล ( ) ยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

ลงชื่อ.....ผู้ร้องทุกข์/ผู้รับมอบอำนาจ

(.....)

ช่องทางที่รับเรื่องร้องทุกข์			
☐ ผู้ร้องทุกข์ดำเนินการด้วยตนเอง	☐ อินเทอร์เน็ต	☐ จดหมาย	☐ อื่นๆ(ระบุ).....

บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องทุกข์

(.....)

สังกัด.....

ดาวน์โหลดไฟล์แบบฟอร์มด้วย QR Code