

แนวทางการให้บริการสำหรับประชาชนผู้รับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา

1. ชื่อกระบวนการ : การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประเภทปัญหาความเดือดร้อน (Walk - in)

หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ : กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดพะเยา

วิธีการขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาแต่ละขั้นตอน

ที่	วิธีการขั้นตอนการให้บริการ	ระยะเวลาดำเนินการ
1	ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เข้ามาพบเจ้าหน้าที่เพื่อขอคำปรึกษาแนะนำ ในประเด็นที่จะร้องเรียน/ร้องทุกข์ปัญหาความเดือดร้อน เช่น เหตุเดือดร้อนรำคาญ ได้รับผลกระทบจากมลภาวะ/ สิ่งแวดล้อม ข้อพิพาทระหว่างบุคคล ข้อพิพาทน้ำอุปโภค เป็นต้น	10 นาที
2	กรณีเข้าหลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่อง เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ผู้ร้อง กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดพะเยา พร้อมแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง	30 นาที
3	เจ้าหน้าที่รับเรื่องลงในระบบงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา พร้อมทั้งแนะนำช่องทางการติดต่อ สอบถามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบ	5 นาที
ระยะเวลาดำเนินการรวม		45 นาที

ช่องทางการให้บริการ : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา

ศาลากลางจังหวัดพะเยา ชั้น 1 (หลังใหม่) หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ 0-5444-9735

ค่าธรรมเนียม : ไม่มีค่าธรรมเนียม

รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ

- หนังสือมอบหมาย หรือหนังสือมอบอำนาจและหลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น (กรณีเป็นการร้องทุกข์แทน)
- พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร
ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนและทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม
ตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี
พ.ศ. 2546

- พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ. 2552

แนวทางการให้บริการสำหรับประชาชนผู้รับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา

2. ชื่อกระบวนการ : การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประเภทขอความช่วยเหลือ (Walk-in)

หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ : กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดพะเยา

วิธีการขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาแต่ละขั้นตอน

ที่	วิธีการขั้นตอนการให้บริการ	ระยะเวลาดำเนินการ
1	ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เข้ามาพบเจ้าหน้าที่เพื่อขอคำปรึกษา แนะนำในประเด็นที่จะร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ เช่น ทุนประกอบอาชีพ ทุนการศึกษา การสงเคราะห์ผู้ป่วย ผู้พิการ เด็ก คนชรา การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย เป็นต้น	10 นาที
2	กรณีเข้าหลักเกณฑ์การพิจารณารับเรื่อง เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา พร้อมแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง	30 นาที
3	เจ้าหน้าที่รับเรื่องลงในระบบงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา พร้อมทั้งแนะนำช่องทางการติดต่อ สอบถามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบ	5 นาที
ระยะเวลาดำเนินการรวม		45 นาที

ช่องทางการให้บริการ : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา

ศาลากลางจังหวัดพะเยา ชั้น 1 (หลังใหม่) หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ 0-5444-9735

ค่าธรรมเนียม : ไม่มีค่าธรรมเนียม

รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ

- หนังสือมอบหมาย หรือหนังสือมอบอำนาจและหลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น (กรณีเป็นการร้องทุกข์แทน)
- พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

/ระเบียบ...

ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนและทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

- พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552

แนวทางการให้บริการสำหรับประชาชนผู้รับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา

3. ชื่อกระบวนการ : การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (Walk - in)

หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ : กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดพะเยา

วิธีการขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาแต่ละขั้นตอน

ที่	วิธีการขั้นตอนการให้บริการ	ระยะเวลาดำเนินการ
1	ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เข้ามาพบเจ้าหน้าที่เพื่อขอคำปรึกษาแนะนำ กรณีได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ	20 นาที
2	กรณีเข้าหลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่อง เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องทุกข์ (แบบ สคบ. (ค.) 01) พร้อมแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง	30 นาที
3	เจ้าหน้าที่รับเรื่องลงในสารบบงานคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมทั้งแจ้งสิทธิและหน้าที่ รวมทั้งแนะนำช่องทางการติดต่อสอบถามความคืบหน้าของเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ	5 นาที
ระยะเวลาดำเนินการรวม		55 นาที

ช่องทางการให้บริการ : ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา

ศาลากลางจังหวัดพะเยา ชั้น 1 (หลังใหม่) หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ 0-5444-9735

ค่าธรรมเนียม : ไม่มีค่าธรรมเนียม

รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ

- หนังสือมอบหมาย หรือหนังสือมอบอำนาจและหลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น (กรณีเป็นการร้องทุกข์แทน)
- พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และแก้ไขเพิ่มเติม
- ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดในการดำเนินการที่เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2562