



คู่มือการใช้บริการ งานรับเรื่องร้องเรียน สำหรับประชาชน

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา



บทนำ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัย และหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

คู่มือการร้องเรียน (ฉบับประชาชน) นี้ ประกอบด้วยเนื้อหาที่ประชาชนควรทราบว่าหากต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส ให้เกิดประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนให้ตรงประเด็นที่อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยสามารถร้องเรียนได้ทุกช่องทาง และหากต้องการติดตามผลการดำเนินการจะต้องติดตามอย่างไร รวมถึงเคล็ดลับในการแจ้งข้อมูล ประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสให้ครบถ้วนอีกด้วย

ผู้จัดทำหวังว่าคู่มือการร้องเรียน (ฉบับประชาชน) นี้ จะช่วยให้ประชาชนที่สนใจจะร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งเบาะแส มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการวิธีการแจ้งร้องเรียน ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งเบาะแสในเรื่องที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล อีกทั้ง จะช่วยส่งเสริมการทำงานของหน่วยงานที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ต่อไป

สารบัญ

	หน้า
ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ - ๒
ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓ - ๔
ติดตามผลอย่างไร	๕ - ๖
TIP และอื่นๆ	๗

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. แจ้งด้วยตนเอง (Walk in) ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา ศาลากลางจังหวัดพะเยา ชั้น ๑
ตำบลบ้านต๋อม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
๒. โทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ หรือโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๔ ๔๔๙ ๗๓๕
๓. ทางจดหมาย
เจ้าหน้าที่ผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยา ที่อยู่ศาลากลางจังหวัดพะเยา ถนนพหลโยธิน
ตำบลบ้านต๋อม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ๕๖๐๐๐
๔. แจ้งผ่านเว็บไซต์จังหวัดพะเยา : www.phayao.go.th
๕. แจ้งผ่าน Facebook : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา
๖. แจ้งผ่าน E - Mail : damrongdhama.py@gmail.com
๗. แจ้งผ่าน Line : @Traffy Fondue หรือ Line ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา 0887940194
๘. แจ้งผ่าน Application : MOI1567 ดาวน์โหลดได้แอปได้ที่ Google Play หรือ App Store
๙. แจ้งผ่านเว็บไซต์ : www.damrongdhama.moi.go.th

ช่องทางการรับบริการ

เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา



1567
ศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดพะเยา



แจ้งด้วยตนเอง (Walk in)

ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา ชั้น 1
ศาลากลางจังหวัดพะเยา



โทรศัพท์สายด่วน **1567**
โทรศัพท์หมายเลข 054-449735



ทางจดหมาย

เจ้าหน้าที่ ผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยา
ที่อยู่ ศาลากลางจังหวัดพะเยา ถนนพหลโยธิน ตำบลบ้านต๋อม
อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์ 56000



แจ้งผ่าน **เว็บไซต์** จังหวัดพะเยา
www.phayao.go.th



แจ้งผ่าน **FACEBOOK**
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา



แจ้งผ่าน **E-MAIL** ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา
damrongdhama.py@gmail.com



LINE

แจ้งผ่าน **Line @Traffy Fondue**
หรือ **Line ศูนย์ดำรงธรรม 0887940194**



แจ้งผ่าน **Application : MOI1567**
ดาวน์โหลดได้แอฟได้ที



หรือ



แจ้งผ่าน **เว็บไซต์**
www.damrongdhama.moi.go.th



จัดทำโดย
กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สำนักงานจังหวัดพะเยา

ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์

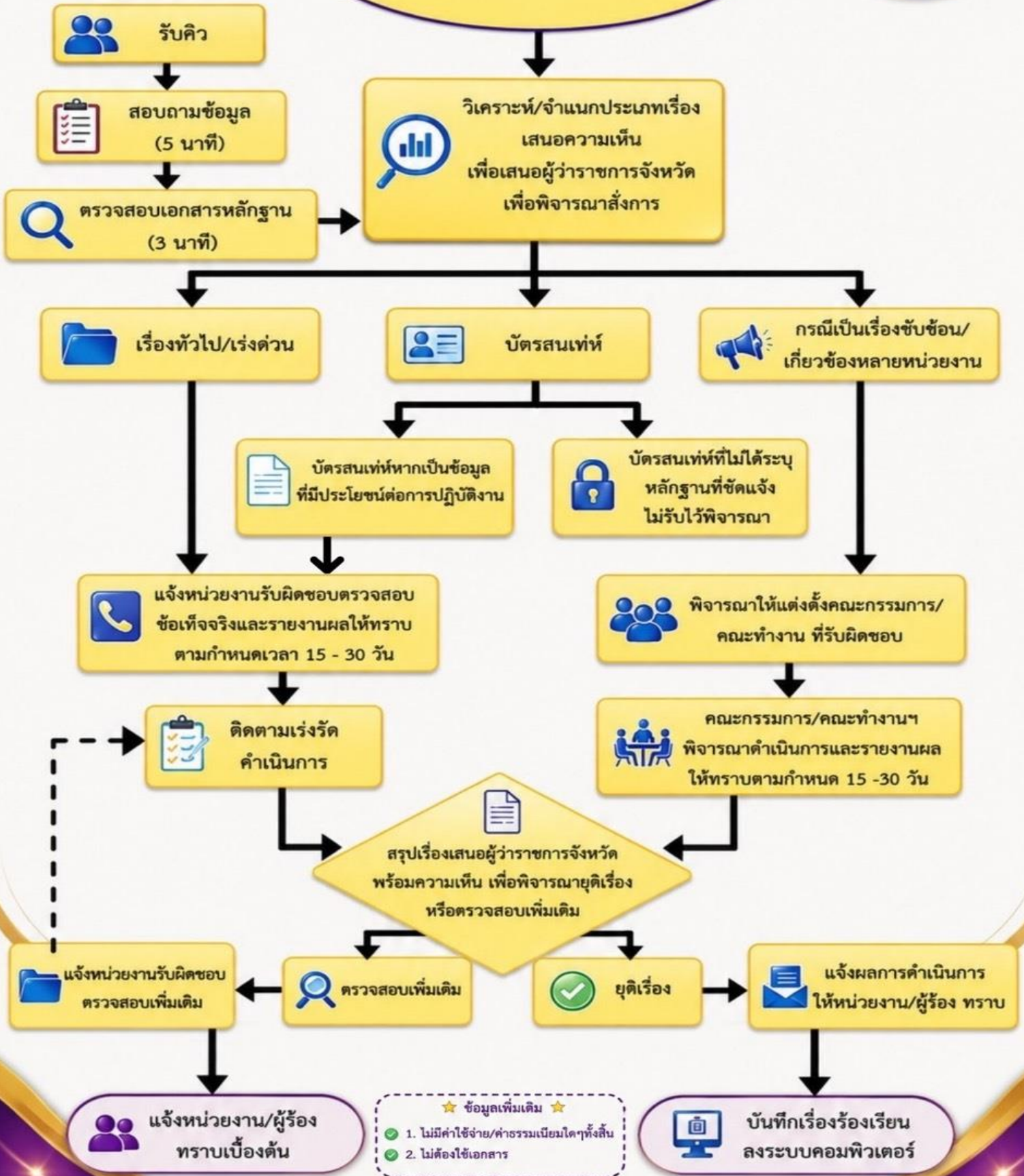
ขั้นตอนหลักๆ ในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. สอบถามข้อมูล ๕ นาที
๒. ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ๓ นาที
๓. วิเคราะห์/จำแนกประเภทเรื่อง เสนอความเห็นเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยาเพื่อพิจารณาสั่งการ
๑ - ๓ วัน
๔. แจ้งหน่วยงานรับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลให้ทราบตามกำหนดเวลา
๑๕ - ๓๐ วัน
๕. สรุปเรื่องเสนอผู้ว่าราชการจังหวัด พร้อมความเห็นเพื่อพิจารณายุติเรื่อง ๑ - ๓ วัน
๖. แจ้งผลการดำเนินการให้หน่วยงาน/ผู้ร้อง ทราบ ๑ - ๓ วัน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา



1. ร้องเรียนด้วยตนเอง (Walk in)
2. จดหมาย (เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด)
3. โทรศัพท์ 1567
4. เพจ Facebook: ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา





ติดตามผลอย่างไร

การติดตามผล

๑. โทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗
๒. โทรศัพท์หมายเลข ๐๕๔ ๔๔๙ ๗๓๕
๓. ติดตามผ่าน Facebook : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา
๔. ติดตามผ่าน E - Mail : damrongdhama.py@gmail.com
๕. ติดตามผ่าน Line ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา ไลน์ 0887940194



การติดตามผล

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา

ช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย สะดวก รวดเร็ว
เพื่อการบริการที่เข้าถึงง่าย ใกล้ชิดประชาชน

1



โทรศัพท์สายด่วน
1567



2



โทรศัพท์หมายเลข
054 449 735



3



ติดตามผ่าน Facebook
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา



4



ติดตามผ่าน E - Mail
damrongdhama.py@gmail.com



5



ติดตามผ่าน Line
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา
ไอดี 0887940194



“ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา ”
ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการด้วยใจ
แก้ไขปัญหาให้ประชาชน



ทุกเรื่องราว เราพร้อมรับฟัง
พร้อมช่วยเหลือ เคียงข้างประชาชน



TIP

แจ้งข้อมูลติดต่อกลับ

เพื่อเป็นประโยชน์ในการแจ้งผลดำเนินการให้ทราบ

และสำหรับกรณีที่เจ้าหน้าที่ต้องการขอข้อมูลเพิ่มเติมในภายหลัง

***** ไม่มีค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น *****

จากข้อมูลข้างต้น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสให้กับทางราชการ ซึ่งคู่มือการร้องเรียน (ภาคประชาชน) นี้ จะเป็นแนวทางสำหรับการประกอบการตัดสินใจว่า หากจะต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งเบาะแสให้เกิดผลตามที่มุ่งหวังควรปฏิบัติอย่างไร ซึ่งหากปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวแล้ว ย่อมจะทำให้การดำเนินการยื่นเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

