

**คู่มือสำหรับประชาชน**  
**(องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา)**

งานที่ให้บริการ	การร้องเรียน/ร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**ขอบเขตการให้บริการ**

สถานที่ ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา</li> <li>- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐-๓๕๗๙-๖๔๔๕ หรือ ๐-๓๕๗๙-๖๔๕๖)</li> <li>- ร้องเรียนทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เลขที่ ๕๕ หมู่ ๗ ตำบลคลองสวนพลู อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐)</li> <li>- ร้องเรียนทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา <a href="http://www.aypao.go.th">www.aypao.go.th</a> หัวข้อ “ร้องทุกข์ ร้องเรียน”</li> </ul>	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ในเวลาราชการ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ และ ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. (มีพักเที่ยง)

**หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ**

องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดการบริหารสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมทั้งการจัดให้มีระบบรักษาความเรียบร้อยให้ประชาชนมีความเสมอภาคกันทางกฎหมายและสิทธิเสรีภาพภายในกรอบที่กฎหมายกำหนด ประกอบกับได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

**ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน**

ขั้นตอน	ระยะเวลา	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง	๕ นาที	ฝ่ายนิติการ สำนักปลัด อบจ.
๒. เจ้าหน้าที่ดำเนินการคัดแยก วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕ นาที	ฝ่ายนิติการ สำนักปลัด อบจ.

ขั้นตอน	ระยะเวลา	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๓. เจ้าหน้าที่สรุปความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา	๓๐ นาที	ฝ่ายนิติการ สำนักปลัด อบจ.
๔. เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และชี้แจงผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓๐ นาที	ฝ่ายนิติการ สำนักปลัด อบจ.
๕. แจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบเบื้องต้น	ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ยื่นคำขอ	ฝ่ายนิติการ สำนักปลัด อบจ.
๖. เจ้าหน้าที่ดำเนินการติดตามความก้าวหน้าในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓๐ นาที	ฝ่ายนิติการ สำนักปลัด อบจ.
๗. เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณเพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร	๓๐ นาที	ฝ่ายนิติการ สำนักปลัด อบจ.
๘. รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ	๓๐ นาที	ฝ่ายนิติการ สำนักปลัด อบจ.

#### ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ

ระยะเวลาการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหาใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นประมาณ ๒ ชั่วโมง ๔๐ นาที ทั้งนี้ หากข้อมูลจากผู้ร้องแจ้งไม่ครบถ้วน หรือไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ อาจให้เวลาเพิ่มขึ้น ส่วนระยะเวลาในการแจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบเบื้องต้น ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ยื่นคำขอ

#### รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

- บุคคลธรรมดาให้ยื่นพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๑ ฉบับ
- นิติบุคคล ให้ยื่นพร้อมสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจลงนามแทนนิติบุคคล พร้อมหนังสือมอบอำนาจ (กรณีที่มีการมอบอำนาจ) จำนวนอย่างละ ๑ ฉบับ
- เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานของรัฐ หรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมาย ให้มีหนังสือขอตรวจดู หรือขอสำเนาข้อมูลข่าวสาร จำนวน ๑ ฉบับ

#### ค่าธรรมเนียม

- ไม่มีค่าธรรมเนียม -

#### กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๒
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

**การรับเรื่องร้องเรียน**

ถ้าการบริการไม่เป็นธรรม สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัด  
พระนครศรีอยุธยา หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๕๗๙-๖๔๕๕

**ตัวอย่างแบบฟอร์ม**

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

## คำร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่ อบจ.พระนครศรีอยุธยา

ต.คลองสวนพลู อ.พระนครศรีอยุธยา

จ.พระนครศรีอยุธยา

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ข้าพเจ้า (นาย/นางสาว/นาง) ..... อายุ ..... ปี

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน ..... อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ .....

ตำบล ..... อำเภอ ..... จังหวัด .....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณี .....

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

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความประสงค์ขอให้ดำเนินการ ดังนี้

๑. ....

.....

๒. ....

.....

๓. ....

.....

ทั้งนี้ ได้แนบเอกสารประกอบการพิจารณาพร้อมคำร้องนี้ ประกอบด้วย

๑. ....

๒. ....

๓. ....

๔. ....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลายมือชื่อ ..... ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน  
(.....)

หมายเลขโทรศัพท์ .....