



# คู่มือ

การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน  
และการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

จัดทำโดย

ฝ่ายนิติการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี เล็งเห็นความสำคัญของการอำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชนและการให้บริการรับเรื่องเรียน ร้องทุกข์ หรือปัญหาความเดือดร้อนในด้านต่างๆ เพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการ หรือแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือแจ้งปัญหาความเดือดร้อนในด้านต่าง ๆ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และได้รับบริการที่เป็นมาตรฐาน จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือการปฏิบัติที่ไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ กำกับ ดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๒ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี เพื่อใช้สำหรับประชาชนได้มีคู่มือเป็นแนวทางในการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือแจ้งปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีมีคู่มือในการปฏิบัติงานซึ่งได้กำหนด หลักเกณฑ์และวิธีการ แนวทาง กระบวนการ ตลอดจนขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน และส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบไว้เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ประชาชน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อพี่น้องประชาชน สามารถนำแนวทางมาใช้ในการติดต่อประสานหน่วยงาน และในส่วนของเจ้าหน้าที่ จะได้มีคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อสามารถให้บริการกับประชาชน หรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน สังคมและประเทศชาติต่อไป

ฝ่ายนิติการ  
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี  
๑ มีนาคม ๒๕๖๖

## สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๒
๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๒
๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ	๒
๕.๓ การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๓
๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๔
๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๔
๖.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน	๕
๖.๑.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๕
๖.๑.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๖
๖.๑.๔ การตอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๖
๖.๑.๕ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๖
๖.๑.๖ การรวบรวมข้อมูล	๖
๖.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๖
๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๖
๗. มาตรฐานการรับเรื่องและตอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์	๗
๘. ระบบติดตามและประเมินผล	๗
๙. ประโยชน์ที่ได้รับ	๗
๑๐. ภาคผนวก	
- แบบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๙
- แบบคำตอบเบื้องต้น	๑๐

## คู่มือการปฏิบัติงาน

### การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

#### ๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นคู่มือสำหรับประชาชนให้เป็นแนวทางในการติดต่อราชการในการยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือติดต่อศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีคู่มือในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ซึ่งจะสามารถดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือปัญหาความเดือดร้อน และปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีได้อย่างมีคุณภาพมาตรฐาน เป็นระบบ มีขั้นตอนและวิธีการในการดำเนินการ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการ หรือที่หน่วยงานอื่นๆ ส่งเรื่องมา การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์หรือปัญหาความเดือดร้อนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตาม การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือในกรณีที่มีเหตุให้ยุติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล มีความรวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและเกิดความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความโปร่งใส ถูกต้อง และเป็นธรรม

#### ๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์หรือปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตลอดจนส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยรวบรวมข้อเท็จจริงและความคิดเห็นเสนอนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ หรือสั่งการต่อไป

#### ๓. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่มีผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ร้องเรียนผ่านสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เบอร์โทร ๐-๓๖๒๒-๒๙๙๗ และ ๐-๓๖๒๑-๑๘๕๒ ต่อ ๑๑๓ ทางไปรษณีย์ ส่งเป็นหนังสือ ไลน์ E-Mail ช่องทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี หรือทางเฟสบุ๊ค อบจ.สระบุรี สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะติดต่อด้วยตนเองหรือมอบอำนาจให้บุคคลอื่นมาดำเนินการ รวมตลอดถึงการส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านหน่วยงานอื่น

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชน หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เป็นผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งปัญหาความเดือดร้อน หรือมาปรึกษา หรือเป็นผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนส่วนราชการ หรือองค์กรเอกชนที่ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือแจ้งปัญหาความเดือดร้อนมาให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการตรวจสอบ และแก้ไขปัญหาหรือติดต่อขอรับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

“ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี” หมายถึง ศูนย์หรือหน่วยการปฏิบัติงานที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดประกาศจัดตั้งขึ้นเพื่อให้มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในการรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนหรือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ประชาชนมาติดต่อยื่นเรื่องราวโดยตรง หรืออาจส่งผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระบุรี หรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ตลอดจนหน่วยงานอื่นๆ

/๔. ผู้มีหน้าที่...

#### ๔. ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีหน้าที่ อนุมัติ อนุญาต ตรวจสอบ ควบคุม กำกับ ดูแล การปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีหน้าที่ตรวจสอบ กลั่นกรอง ควบคุม กำกับ ดูแล ติดตาม การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และการปฏิบัติงาน ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี และสรุปผลการดำเนินงาน

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยฝ่ายนิติการ มีหน้าที่ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน การประสานงาน ตรวจสอบ ติดตาม สรุปและรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

#### ๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

##### ๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑) การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค เฟสบุ๊ค อบจ.สระบุรี ไอทีไลน์ E-mail สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือจากการติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ โดยดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒) การรับเรื่องร้องเรียนฯ ที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์บางรายอาจมีความประสงค์ไม่แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคล องค์กรหรือหน่วยงานใด รายละเอียดของเหตุการณ์ พฤติการณ์ และปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนเป็นอย่างไร ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้ว่าจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือส่วนราชการอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์เกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๖๒๒-๒๙๙๗ และ ๐-๓๖๒๑-๑๘๕๒ ต่อ ๑๑๓

##### ๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ

๑) โทรศัพท์โดยตรงของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โทร. ๐-๓๖๒๑-๑๘๕๒ ต่อ ๒๐๑

๒) โทรศัพท์ ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เบอร์ ๐-๓๖๒๒-๒๙๙๗ และ ๐-๓๖๒๑-๑๘๕๒ ต่อ ๑๑๓

๓) มาแจ้งด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี หรือติดต่อ ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

/๔) สื่ออิเล็กทรอนิกส์...

๔) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

๔.๑) เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ⇒ <https://www.saraburipao.go.th>

๔.๒) เฟสบุ๊ก อบจ.สระบุรี ⇒ <https://www.facebook.com/saraburipao2557/>

๔.๓) ไลน์ อบจ.สระบุรี ⇒ @saraburipao

๔.๔) E-mail ⇒ [saraban@saraburipao.go.th](mailto:saraban@saraburipao.go.th)

๕) ส่งจดหมายมาที่ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี เลขที่ ๗๙๗ ถนนพหลโยธิน ตำบลปากเพรียว อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ๑๘๐๐๐

๖) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตู้รับความเห็นคิด ณ หน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี (ไม่ต้องติดแสตมป์)

### ๕.๓ การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

**กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ มีระบบจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้**

๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน ร้องทุกข์โดยละเอียด

๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาตามลำดับ

๓) ส่งหนังสือแทนการลงชื่อคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

๔) ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าว เป็นหนังสือหรือผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที ดังนี้

**กรณีผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์มาติดต่อด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้**

๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องฯ แล้วรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มให้มีสาระสำคัญพอสมควร ประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริง เหตุการณ์หรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้องฯ

๓) ถ้าเป็นการร้องเรียน หรือร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วยหากผู้ร้องฯ ไม่ยินยอมลงชื่อ เจ้าหน้าที่อาจพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบ พร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๔) สรุปประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณา

๕) ส่งหนังสือ (เรื่อง) ที่ผู้ร้องฯ ลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

**กรณีรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้**

๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน เหตุการณ์ พฤติการณ์ หรือปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น

/๓) กรณีเป็นเรื่อง...

๓) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจนหากผู้ร้องฯ มีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ว่า สามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นหนังสือหรือทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบต่อไป

๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ กรณีร้องเรียนบุคคล หากผู้ร้องฯ ไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบ

๖) สรุปประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยย่อ เพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

๗) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

**กรณีรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระบุรี ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือจากหน่วยงานภายนอกอื่นๆ หรือรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากส่วนราชการต่างๆ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้**

๑) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบ ภายใน ๗ วันทำการ

๒) รายงานผลการดำเนินการ หรือผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงไปยังหน่วยงานต้นเรื่องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือแจ้งให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ กรณีที่เรื่องไม่แล้วเสร็จก็ให้ขออนุมัติขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้มีอำนาจได้

## ๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

**๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือการร้องต่อศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้**

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้องหรือข้อมูลอื่นๆที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือปฏิบัติตามขั้นตอนความลับ (ถ้ามี)

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือผู้รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

(๑) ข้อเท็จจริงหรือมูลเหตุของปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

(๒) การแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

/(๔) ผลการชี้แจง...

(๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องฯ ทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ เมื่อครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบยังไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ทางหนังสือหรือผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ ให้รายงานผลการดำเนินการภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงาน ให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ เป็นหนังสือหรือผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ ให้รายงานผลการดำเนินการ ภายใน ๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว แต่ยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือการประสานส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ เมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๓ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง รายงานผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้น

ขั้นตอนที่ ๙ ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องฯ ทราบ และจัดเก็บสถิติข้อมูล เพื่อรวบรวมรายงานประจำเดือนต่อไป

#### ๖.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (ระยะไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง	๑ วันทำการ	ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ
ขั้นตอนที่ ๔	การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วน/ร้ายแรง (๕ วันทำการ) กรณีเป็นเรื่องที่ยู่ยากซับซ้อน (๗ วันทำการ)	๗ วันทำการ	ส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑	๕ วันทำการ	ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒	๓ วันทำการ	ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบยังไม่รายงาน ผลการดำเนินการ ให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี พิจารณาสั่งการต่อไป	๑ วันทำการ	ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้ง ผลการดำเนินการ	๕ วันทำการ	ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ
ขั้นตอนที่ ๙	แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบ	๑๕ วันทำการ	ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ

#### ๖.๑.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย กฎ ระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีที่สามารถดำเนินการได้ และเสนอผู้บริหารเพื่อทราบและพิจารณาสั่งการ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือหน่วยงานใด แจ้งให้ผู้รับผิดชอบทราบภายใน ๑ วัน

/๖.๑.๓ การตรวจสอบ...



### ๖.๑.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จะต้องให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียนฯ เป็นลำดับแรก หากต้องแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงก็ให้เร่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อแสวงหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข หรือหากต้องให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้องชี้แจงในประเด็นต่างๆ และให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาไปตามกระบวนการขั้นตอน

กรณีเรื่องร้ายแรง เร่งด่วน หรือมีประเด็นที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อประชาชนและ ส่งผลกระทบต่อในวงกว้าง ให้เร่งดำเนินการและรายงานผลภายใน ๕ วันทำการ หากยังไม่แล้วเสร็จ หรือไม่เป็นที่ยุติให้รายงานผลต่อเนื่องทุกๆ ๕ วันทำการ

กรณีเป็นเรื่องที่มีความยุ่งยากซับซ้อน หรือเป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และ ตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับระเบียบ กฎหมาย จำนวนมาก ซึ่งอาจใช้ระยะเวลาดำเนินการ เกินกว่า ๗ วันทำการ ให้รายงานผลการดำเนินการ ภายใน ๗ วัน หากไม่แล้วเสร็จให้รายงานผลความคืบหน้า เป็นระยะๆ

### ๖.๑.๔ การตอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

กรณีที่มิใช่ผู้ร้องเรียนฯ หรือระบุผู้ร้องเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน ทราบและรายงานต่อนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี และจัดเก็บรวมเรื่องและบันทึกลงในฐานข้อมูล ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

### ๖.๑.๕ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ไม่สามารถรายงานผลการดำเนินการได้ ภายในระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องร้องเรียนจะต้องติดตามทางโทรศัพท์หรือด้วยวาจา และรายงาน ผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

### ๖.๑.๖ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จะดำเนินการรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน จัดทำสรุปผล พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานทราบเป็นประจำทุกเดือน ในที่ประชุมประจำเดือน และรวบรวมสถิติการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รายงานผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระบุรีทุกเดือน

### ๖.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

- ๑) นางสาวธัญรัตน์ เข้มทอง หัวหน้าฝ่ายนิติการโทร. ๐-๓๖๒๑-๑๘๕๒ ต่อ ๑๑๓
- ๒) นางสาวอัจฉรา นิยม นิติกรปฏิบัติการโทร. ๐-๓๖๒๑-๑๘๕๒ ต่อ ๑๑๓
- ๓) นายพงศกร แพร่สีเขี้ยว นิติกรปฏิบัติการ โทร. ๐-๓๖๒๑-๑๘๕๒ ต่อ ๑๑๓
- ๔) นายภูมิพัฒน์ ยงพาณิชย์ ผู้ช่วยนิติกร โทร. ๐-๓๖๒๑-๑๘๕๒ ต่อ ๑๑๓
- ๕) นางสาวเพชรภรณ์ พวงจันทร์ผู้ช่วยนักจัดการงานทั่วไป โทร. ๐-๓๖๒๑-๑๘๕๒ ต่อ ๑๑๓
- ๖) นางสาวรุ่งทิพย์ บุญทรา ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ โทร. ๐-๓๖๒๑-๑๘๕๒ ต่อ ๑๑๓

### ๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

- ๑) แบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (ผนวก ๑)
- ๒) แบบคำตอบเบื้องต้น (ผนวก ๒)

/๗. มาตรฐาน...

### ๗. มาตรฐานการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนฯ เกิดความไม่พอใจ เจ้าหน้าที่จะต้องแจ้งขั้นตอนการดำเนินการให้ผู้ร้องฯ ทราบ และหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือประสานงานโดยเร็วเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

### ๘. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียนไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมประจำเดือนต่อไป

### ๙. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อให้ประชาชน (ผู้ร้องฯ) ได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อความพึงพอใจและสิทธิการรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนฯ อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตลอดจนส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่

# ภาคผนวก

## ผนวก ๑

## แบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เขียนที่ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

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

เชื้อชาติ..... สัญชาติ..... อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์..... โทรสาร.....

มีข้อร้องทุกข์ดังจะกล่าวต่อไปนี้.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว ดังต่อไปนี้

๑).....

๒).....

๓).....

๔).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....ผู้ร้อง

(.....)

## คำตอบเบื้องต้น

- .....
- ร้องเรียนเรื่องทั่วไป ติดต่อสอบถาม หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๖๒๒-๒๙๙๗
- ร้องเรียนเรื่องทั่วไป ติดต่อสอบถาม หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๖๒๑-๑๘๕๒ ต่อ ๑๑๓
- ร้องเรียนเกี่ยวกับงาน.....  
 แจ้งกอง/หน่วยงาน.....
- เรื่องอื่น ๆ (ระบุ).....  
 หมายเลขโทรศัพท์.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง  
 (.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

## - หมายเหตุ

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันที หลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ ติดต่อสอบถามได้ที่ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ฝ่ายนิติการ งานรับเรื่องร้องเรียน โทรศัพท์ ๐-๓๖๒๒-๒๙๙๗ และ ๐-๓๖๒๑-๑๘๕๒ ต่อ ๑๑๓