



คู่มือการปฏิบัติงาน  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

โทรศัพท์ : ๐-๓๒๔๒-๕๙๘๗

โทรสาร : ๐-๓๒๔๒-๕๙๘๗

E-mail : phetchaburipao@gmail.com

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรีขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี และตอบสนองนโยบายรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งกำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนรวมถึงมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	
- หลักการและเหตุผล	๑
- วัตถุประสงค์	๑
- กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๑
- สถานที่ตั้ง	๒
- หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
- คำจำกัดความ	๒
- เรื่องร้องเรียน	๒
- ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๓
- แนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน	๓
<b>บทที่ ๒ หน้าที่ความรับผิดชอบ</b>	
- อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่	๕
- หน้าที่และวิธีดำเนินการ	๕
<b>บทที่ ๓ โครงสร้างการบริหารจัดการ</b>	
- แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
- การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๘
- เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
<b>บทที่ ๔ หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน</b>	
- หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐
- การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีเป็น “บัตรสนเท่ห์”	๑๐
- วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๒
- การจำหน่ายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๒
- ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๒
- ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๓
- การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๓
- การบันทึกข้อร้องเรียน	๑๓
- การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน	๑๓
- การติดตามผล	๑๔
- การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน	๑๔
- มาตรฐานงาน	๑๔
- แบบฟอร์ม	๑๔

#### ภาคผนวก ก

- แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง,ทางโทรศัพท์)
- แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### ภาคผนวก ข

- ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- คำสั่งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- สำเนาหนังสือสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑
- สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗

# บทที่ ๑

## บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๔ พ.ศ. ๒๕๕๒ กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งวางหลักให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวก และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีอยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรีทราบกระบวนการ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### ๓. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๓.๑ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๔ พ.ศ. ๒๕๕๒

๓.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒

๓.๓ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

#### ๔. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ตั้งอยู่ ณ ห้องสำนักปลัด  
องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ตำบลคลองกระแชง อำเภอเมืองเพชรบุรี  
จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๐๐๐ โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๓๒๔๒-๕๙๘๗

#### ๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ  
ประชาชน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาความต้องการ หรือข้อเสนอแนะของประชาชน

#### ๖. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งผ่านทาง  
ช่องทางต่างๆที่กำหนดไว้ เนื่องจากไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตาม  
สมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานหรือได้รับความเสียหายหรือความเดือดร้อนอันเนื่องจาก  
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

**คำร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง คำขอหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียน มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมี  
รายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้ ยื่นหรือส่งต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อขอ  
ความช่วยเหลือ ขอความเป็นธรรม หรือหนังสือกล่าวโทษ

**ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ  
ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้  
ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล และหมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และ  
ผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่อง  
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์

**เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง** หมายถึง เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ที่ได้รับ  
การร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชนทางช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### ๗. เรื่องร้องเรียน

แบ่งเป็นประเภทต่างๆ ดังนี้

๗.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย  
สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

๗.๒ การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

#### ๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

#### ๙. แนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

๙.๑ การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ในขั้นต้นให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ กล่าวคือ ผู้ได้รับความเดือดร้อนจะร้องทุกข์ด้วยตนเอง หรือมอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์แทนหรือผู้จัดการแทนได้ และจะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

๙.๒ ในกรณีได้รับการร้องทุกข์เป็นหนังสือไม่มีรายชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับว่า การร้องทุกข์ที่มีลักษณะเข้าข่ายเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี กำหนด ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณา เว้นแต่กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาการดำเนินการตามที่เห็นสมควร

๙.๓ เรื่องที่ร้องทุกข์จะต้องเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลหรือมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว

๙.๔ เรื่องราวร้องทุกข์ที่รับไว้พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๙.๔.๑ กรณีคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนขอความเป็นธรรมหรือขอความช่วยเหลือจากประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนนั้นไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐอื่น ให้ชี้แจงผู้ร้องทราบและส่งคำร้องทุกข์ไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ร้องทุกข์ ตลอดจนติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติ โดยให้ถือปฏิบัติตามหลักการร้องเรียนทั่วไป ดังนี้

- ขอทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเมื่อครบ ๓๐ วัน

- กรณีไม่มีรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้ติดตามทวงถามครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน และติดตามทวงถามครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน ในกรณีหลังจากทวงถามแล้วยังไม่มีรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งสำนักปลัดนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

๙.๔.๒ กรณีคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนขอความเป็นธรรมหรือขอความช่วยเหลือจากประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนนั้นเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ให้รีบดำเนินการโดยเร็วแต่ถ้าเกินขีดความสามารถ ให้ร้องขอไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ และแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรงทันที

## บทที่ ๒

### หน้าที่ความรับผิดชอบ

#### ๑. อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จึงมีคำสั่งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ตามตำแหน่ง ดังต่อไปนี้

๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้ความช่วยเหลือ เร่งรัด กำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

๒. รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี เป็นรองประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเป็นผู้ช่วยเหลือประธานศูนย์ฯ ในการให้ความช่วยเหลือ เร่งรัด กำกับดูแล การปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

๓. หัวหน้าส่วนราชการทุกกอง เป็นกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีหน้าที่เสนอแนะ เร่งรัด และประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

๔. หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นกรรมการและเลขานุการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอแนะ เร่งรัด ติดตามและรายงานผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

๕. เจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ เป็นผู้ช่วยเลขานุการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือเลขานุการศูนย์ฯ และปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

#### ๒. หน้าที่และวิธีการดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี มีอำนาจหน้าที่ และวิธีการดำเนินการ ดังนี้

๑. ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการใช้ความช่วยเหลือประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ ที่มายื่นคำร้อง แล้วประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. กรณีการร้องเรียนกล่าวโทษเป็นบัตรสนเท่ห์ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับ และให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถเรียกบุคคลให้สังกัดส่วนราชการนั้นมาให้ถ้อยคำหรือข้อมูล เอกสารหลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียด เฉพาะที่ ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิด ข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียด เพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วน ราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มี อำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

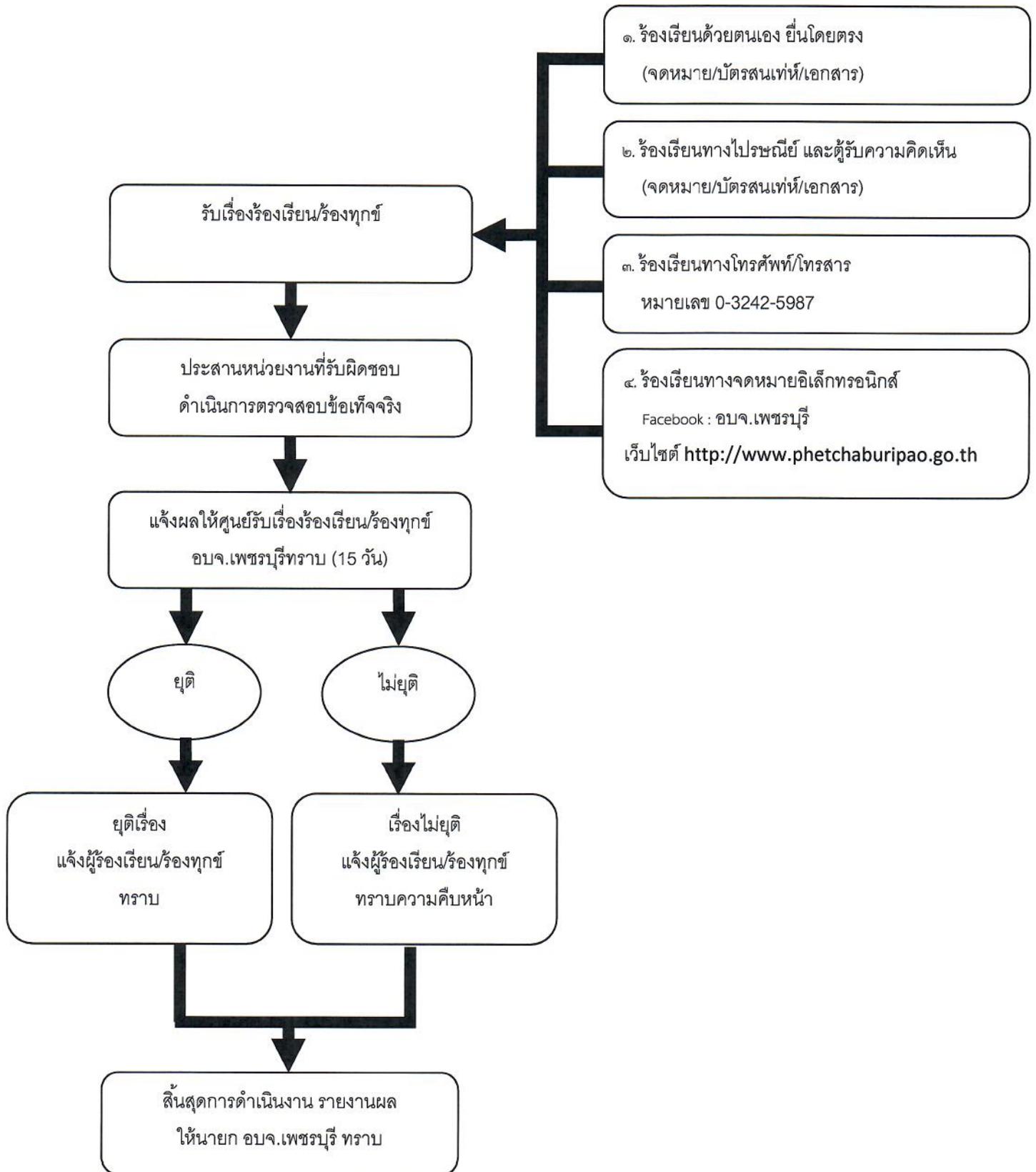
๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคง ของประเทศ หรือกรณีที่มีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยสูงของผู้ร้อง โดยให้สรุปสาระสำคัญ ตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจนำส่ง เอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การคุ้มครอง ผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นราย กรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

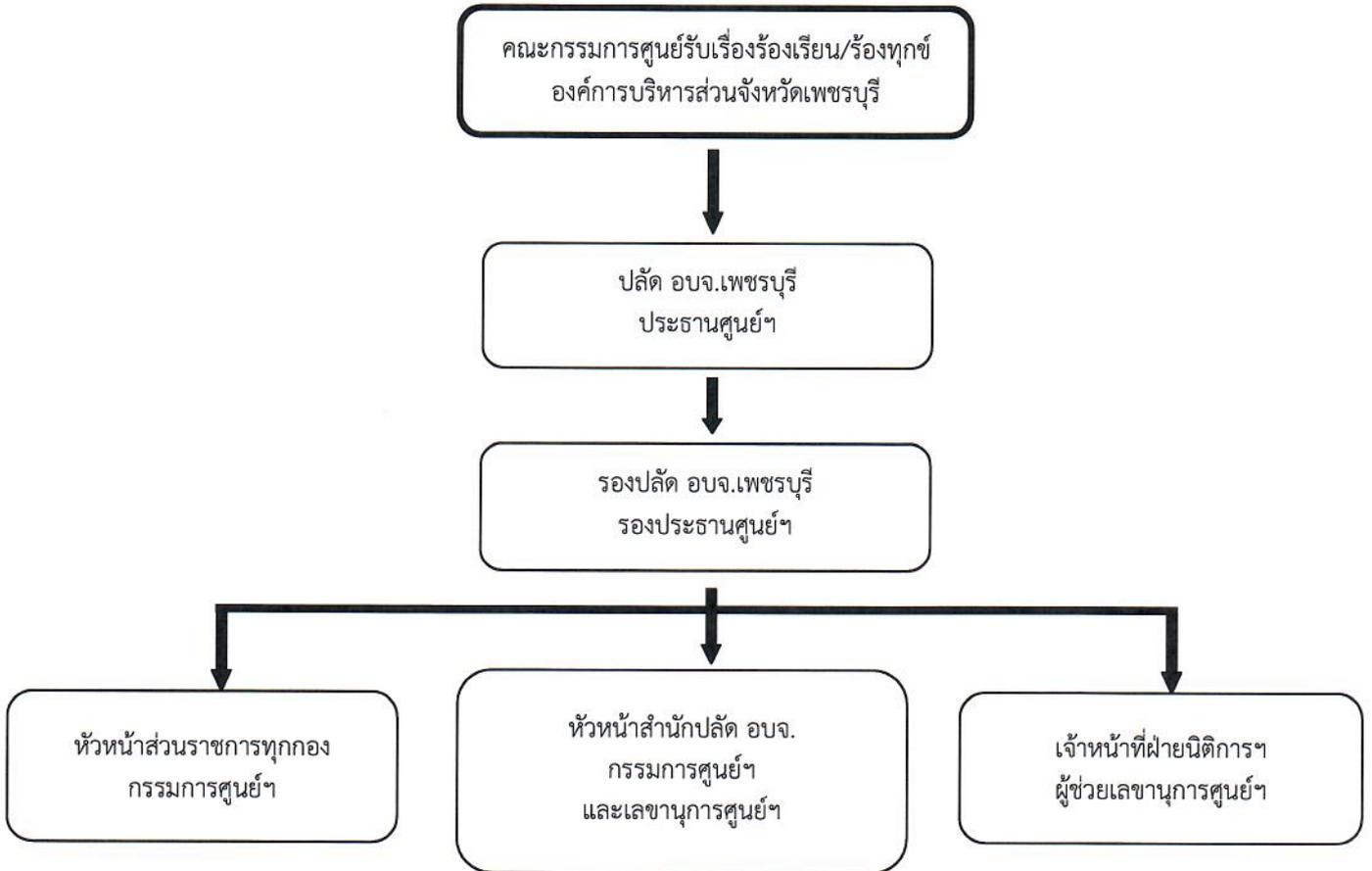
บทที่ ๓

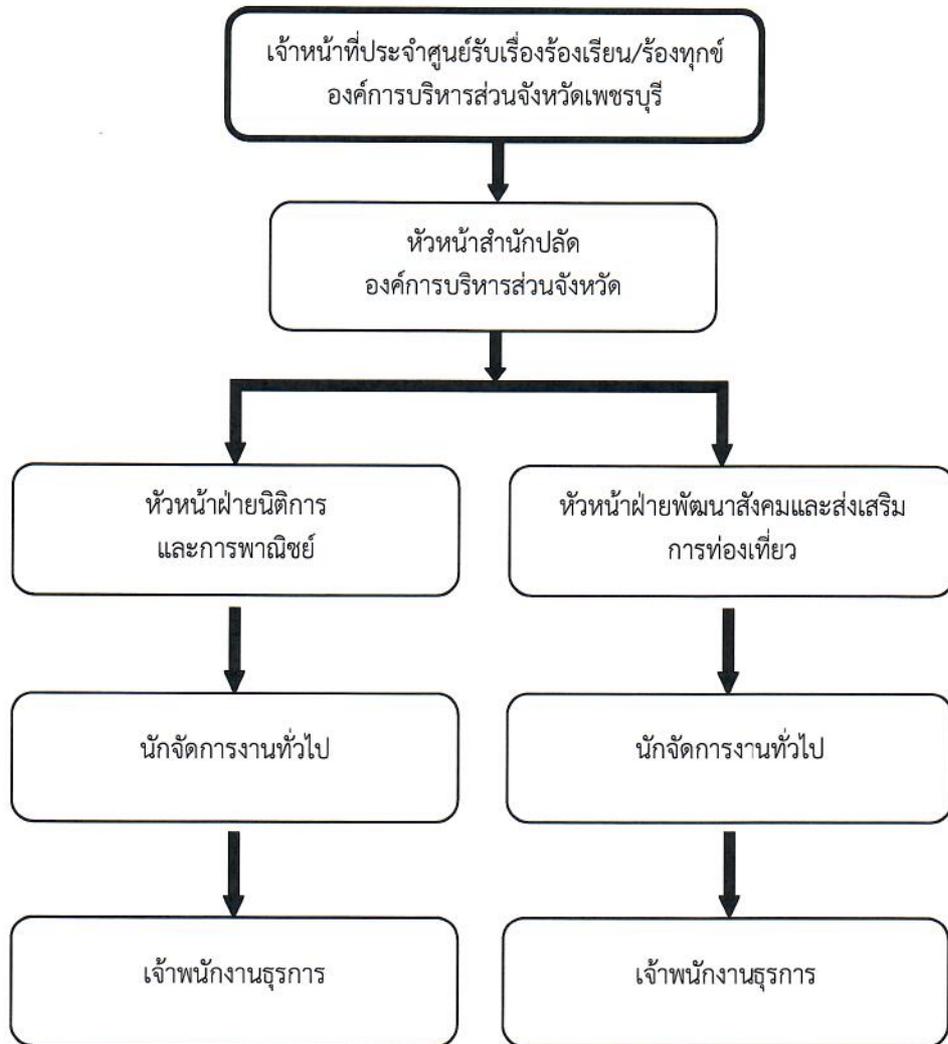
โครงสร้างการบริหารจัดการ  
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี



### การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรีทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน





## บทที่ ๔

### หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

#### ๑. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบงานสารบรรณ โดยต้องเป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง สามารถตรวจสอบตัวตนได้ ใช้ถ้อยคำสุภาพ และเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่

๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร (ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หรือแจ้งด้วยวาจากับเจ้าหน้าที่) ให้เจ้าหน้าที่สอบถามรายละเอียด ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งนี้ หากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ประสงค์แสดงตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง เจ้าหน้าที่จะต้องตรวจสอบว่าข้อมูลมีความน่าเชื่อถือเพียงใด

๑.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงทุกประการ หากผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย

๑.๔ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หากกระบุพยานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอนสามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ อาจพิจารณารับไว้ดำเนินการได้

๑.๕ กรณีที่มีปัญหาในทางปฏิบัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ให้นายกองคการบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรีเป็นผู้พิจารณาชี้ขาด ทั้งนี้ ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่า หนังสือร้องเรียนกรณีบัตรสนเท่ห์ไม่ระบุพยานหลักฐาน กรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนไม่มีการชี้พยานบุคคลที่แน่นอน ให้นายกองคการบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรีสั่งยุติหนังสือร้องเรียนกรณีบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว

#### ๒. การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีเป็น “บัตรสนเท่ห์” ให้พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๒.๑ ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้โดยสรุปว่า

๒.๑.๑ เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ให้ถือเป็นความลับ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายละเอียดที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒.๑.๒ ให้ส่งสำเนาเรื่องราวดังกล่าวโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับ หากไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ หากกรณีมีมูลก็ให้ดำเนินการทั้งคดีอาญาและทางวินัย แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวมาทราบด้วย

๒.๑.๓ ให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวกล่าวโทษแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑.๔ ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลยพินิจสั่งการตามความเห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียนและบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น

๒.๒ หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ ได้เวียนแจ้งหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ให้ส่วนราชการทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีอีกครั้ง อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจถึงหลักเกณฑ์และแนวทางการรับฟังบัตรสนเท่ห์ตามที่คณะรัฐมนตรีให้ไว้ จึงเห็นสมควรอธิบายและขยายความเพิ่มเติม ดังนี้

๒.๒.๑ บัตรสนเท่ห์จะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนต้องชี้แจงโดยระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนมาให้ชัดเจน ซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ วัน เวลา และสถานที่ที่ปรากฏข้อเท็จจริง พร้อมกับแนบเอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย (ถ้ามี) ซึ่งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ทั้งนี้เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่า เรื่องที่กล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้กระทำผิดวินัยนั้นมีเหตุผลหรือมีพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นหรือไม่เพียงใดว่า ข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

๒.๒.๒ บัตรสนเท่ห์จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลว่ามีใคร เป็นใครบ้าง เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำ ซักถามข้อเท็จจริง ซึ่งพยานบุคคลที่ระบุมานี้ควรเป็นบุคคลที่ให้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัย

### ๓. วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑ ใช้ถ้อยคำสุภาพ ลงวัน/เดือน/ปี ชื่อ-สกุลและที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่ชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้ดำเนินการหรือให้แก้ไขอย่างไร ซึ่งช่องทางเบาแสบเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ที่ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ พร้อมทั้งระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒ คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถนำส่งด้วยตนเองหรือทางไปรษณีย์มายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ทางตู้รับฟังความคิดเห็น หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

### ๔. การจำหน่ายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในข้อ ๑ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี อาจจำหน่ายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวออกจากสารบบการพิจารณา

### ๕. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร/) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ณ ห้องประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ตำบลคลองกระแซง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

๕.๒ ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร/) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ตำบลคลองกระแซง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

๕.๓ ตู้รับฟังความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร/) ซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

๕.๔ โทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐-๓๒๔๒-๕๙๘๗

๕.๕ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : phetchaburipao@gmail.com

๕.๖ Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

๕.๗ เว็บไซต์ <http://www.phetchaburipao.go.th/site/>

## ๖. ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ เมื่อมีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะลงทะเบียนรับหนังสือตามระเบียบงานสารบรรณ

๖.๒ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี เป็นผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเบื้องต้น

๖.๓ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวได้ตามความเหมาะสม

๖.๔ รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับขั้น

## ๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางตู้รับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

## ๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

๘.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๘.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน

๙.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ดูแลเก็บรักษาเอกสารเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องได้ทันที

๙.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจัดทำบันทึกข้อความไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๓ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อถึงหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

#### ๑๐. การติดตามผล

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### ๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

๑๑.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ รายงานให้นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรีทราบทุกปี

๑๑.๒ รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

#### ๑๒. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดนั้น ในกรณีที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้มีคำสั่งมอบหมายรับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาตามที่ปรากฏในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

#### ๑๓. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เอกสารภาคผนวก)





## คณะผู้จัดทำ

### คณะที่ปรึกษา

๑. นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี
๒. รองนายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี
๓. ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี
๔. รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี (๑) (๒)
๕. หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
๖. หัวหน้าฝ่ายนิติการและการพาณิชย์
๗. หัวหน้าฝ่ายพัฒนาสังคมและส่งเสริมการท่องเที่ยว

### คณะผู้เรียบเรียงและจัดทำเอกสาร

- |                                     |                              |
|-------------------------------------|------------------------------|
| ๑. ว่าที่ ร.ต.ณวิญพัฒน์ ธนกิจคุณไชย | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ   |
| ๒. นางสาวนัฐพร บัวสุนทร             | นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ |
| ๓. นายอภิรักษ์ ศรีจันทร์            | เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน  |
| ๔. นางสาวชนันสิริ ธนกิจคุณไชย       | ผู้ช่วยนักจัดการงานทั่วไป    |
| ๕. นางสาวชาลิณี ศรีนันท             | ผู้ช่วยนักจัดการงานทั่วไป    |