



คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี

---

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี

๕๐ หมู่ ๒ ตำบลบ้านฉาง อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ๑๒๐๐๐

โทร ๐๒-๙๗๕-๘๙๔๐-๔๘

คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี และตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ซึ่งกำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนรวมถึงเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
- หลักการและเหตุผล	๑
- วัตถุประสงค์	๑
- สถานที่ตั้ง	๒
- หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
- คำจำกัดความ	๒
- เรื่องร้องเรียน	๒
- ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
- แนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน	๓
บทที่ ๒ หน้าที่ความรับผิดชอบ	
- อำนาจหน้าที่และวิธีดำเนินการ	๔
บทที่ ๓ โครงสร้างการบริหารจัดการ	
- แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
- เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน	
- หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
- การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีเป็น “บัตรสนเท่ห์”	๗
- วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
- การจำหน่ายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
- ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
- ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
- การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
- การบันทึกข้อร้องเรียน	๑๐
- การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน	๑๐
- การติดตามผล	๑๐
- การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน	๑๐
- มาตรฐานงาน	๑๐
- แบบฟอร์ม	๑๐

#### ภาคผนวก

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

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.๒๕๔๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๔ พ.ศ. ๒๕๕๒ กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งวางหลักให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีมีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

ประกอบกับประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีวัตถุประสงค์ให้้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีแนวทางปฏิบัติหน้าที่สอดคล้องและสนับสนุนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี

#### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีทราบกระบวนการ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### ๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ตั้งอยู่ ณ ห้องข้อมูลข่าวสาร ชั้น ๔ อาคารองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี เลขที่ ๕๐ หมู่ที่ ๒ ตำบลบ้านฉาง อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๒๙๗๕-๘๙๕๐-๔๘ ต่อ ๔๑๑ , ๔๑๓

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ หรือข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๕. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ เนื่องจากไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานหรือได้รับความเสียหายหรือความเดือดร้อนอันเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล และหมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อกทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ที่ได้รับการร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนทางช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๖. เรื่องร้องเรียน

แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

๖.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

๖.๒ การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

๖.๓ การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่สุจริตของเจ้าหน้าที่ หรือผู้บริหารของหน่วยงาน

### ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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

## ๘. แนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

๘.๑ การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ในขั้นต้นให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๔๒ กล่าวคือ ผู้ได้รับความเดือดร้อนจะร้องทุกข์ด้วยตัวเองหรือมอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์แทนหรือผู้จัดการแทนได้ และจะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

๘.๒ ในกรณีได้รับการร้องทุกข์เป็นหนังสือไม่มีรายชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับว่า การร้องทุกข์ที่มีลักษณะเข้าข่ายเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณา เว้นแต่กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาการดำเนินการตามที่เห็นสมควร

๘.๓ เรื่องที่ร้องทุกข์จะต้องเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลหรือมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว

### ๘.๔ เรื่องราวร้องทุกข์ที่รับไว้ พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๘.๔.๑ กรณีคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนขอความเป็นธรรมหรือขอความช่วยเหลือจากประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนนั้นไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐอื่น ให้ชี้แจงผู้ร้องทราบและส่งคำร้องทุกข์ไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ร้องทุกข์ ตลอดจนติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติ โดยให้ถือปฏิบัติตามหลักการร้องเรียนทั่วไป ดังนี้

- ขอทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเมื่อครบ ๓๐ วัน
- กรณีไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้ติดตามทวงถามครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน และติดตามทวงถามครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน ในกรณีหลังจากทวงถามแล้วยังไม่มีรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งสำนักนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

๘.๔.๒ กรณีคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนขอความเป็นธรรมหรือขอความช่วยเหลือจากประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนนั้นเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ให้รับดำเนินการโดยเร็วแต่ถ้าเกินขีดความสามารถให้ร้องขอไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ และแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรงทันที



บทที่ ๒  
หน้าที่ความรับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการ ดังนี้

๑. ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ ที่มายื่นคำร้อง แล้วประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. กรณีการร้องเรียนกล่าวโทษเป็นบัตรสนเท่ห์ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับ และให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถเรียกบุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นมาให้อัยคำหรือข้อมูลเอกสารหลักฐานใด ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

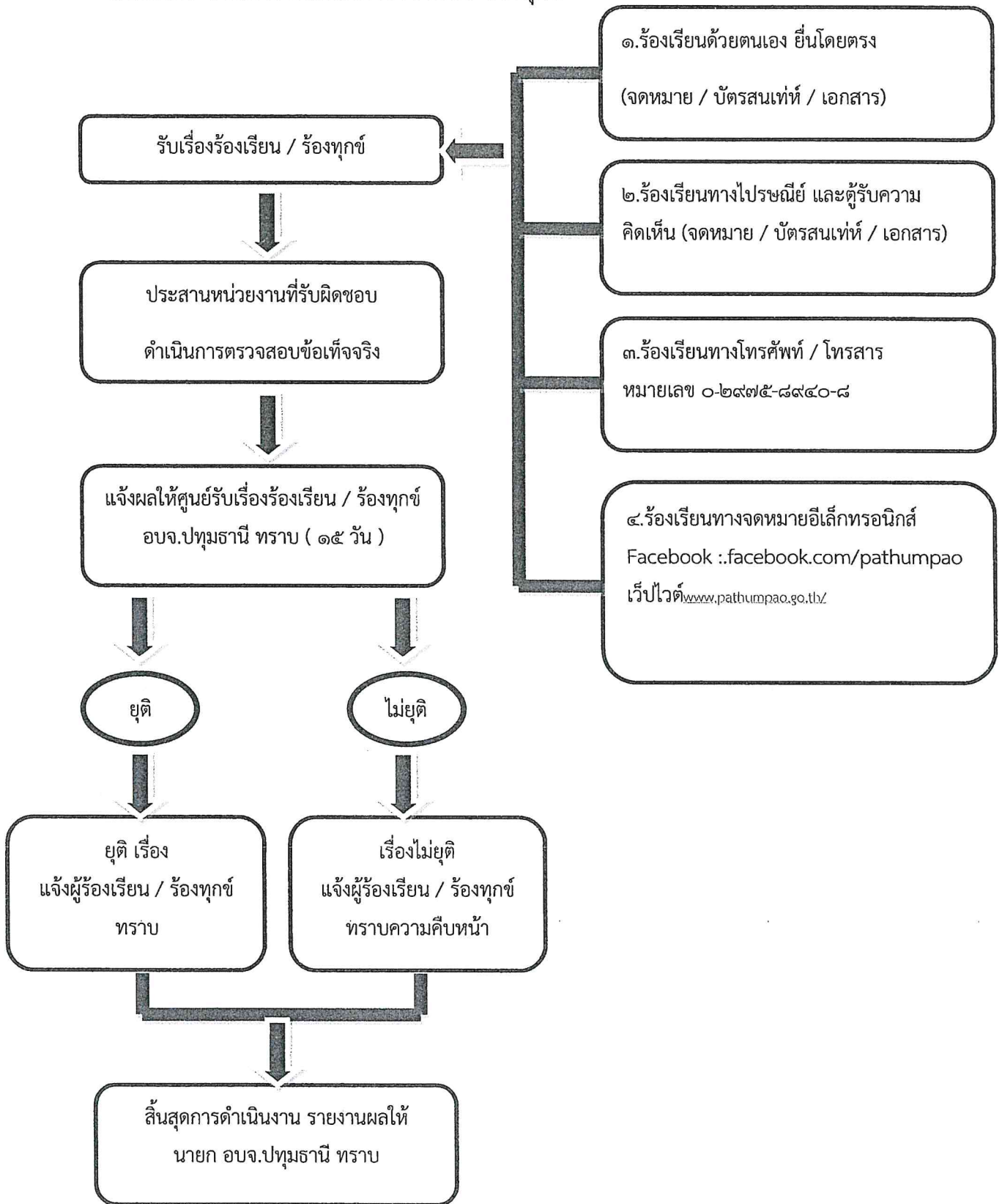
๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ หรือกรณีที่มีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง โดยให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

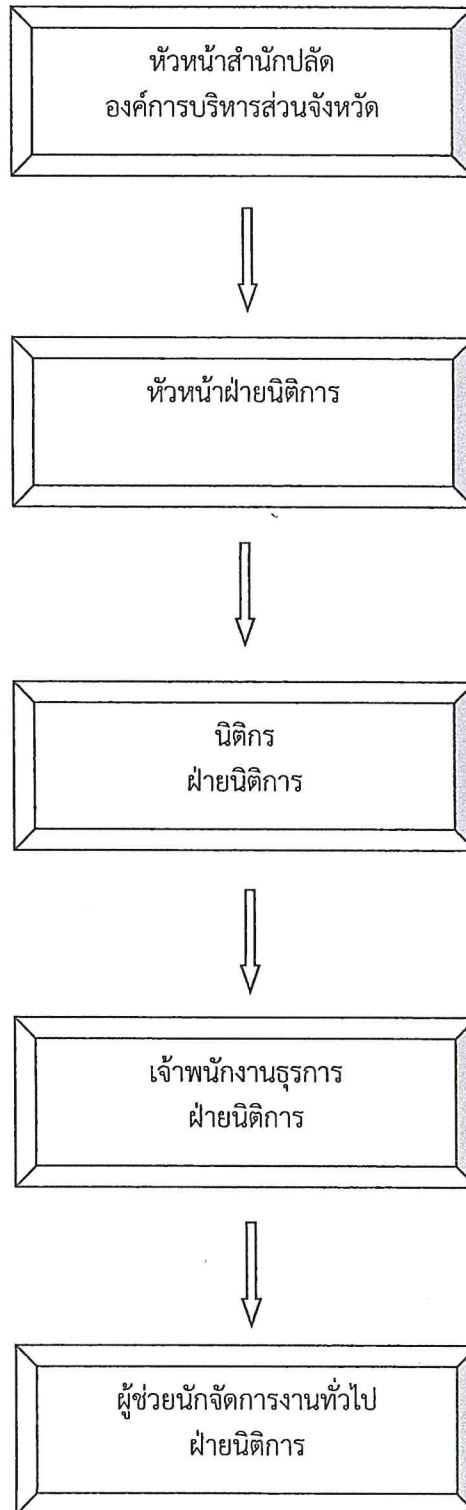
๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

โครงสร้างการบริหารจัดการ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี



## บทที่ ๔

### หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

#### ๑. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบงานสารบรรณ โดยต้องเป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง สามารถตรวจสอบตัวตนได้ ใช้ถ้อยคำสุภาพ และเป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่

๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร (ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หรือแจ้งด้วยวาจากับเจ้าหน้าที่) ให้เจ้าหน้าที่สอบถามรายละเอียดชื่อ-นามสกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งนี้ หากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ประสงค์แสดงตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง เจ้าหน้าที่จะต้องตรวจสอบว่าข้อมูลมีความน่าเชื่อถือเพียงใด

๑.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงทุกประการ หากผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย

๑.๔ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนไม่ได้หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หากกระบุพยานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ อาจพิจารณารับไว้ดำเนินการได้

๑.๕ กรณีที่มีปัญหาในทางปฏิบัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ให้นายกองคการบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีเป็นผู้พิจารณาชี้ขาด ทั้งนี้ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่า หนังสือร้องเรียนกรณีบัตรสนเท่ห์ไม่ระบุพยานหลักฐาน กรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนไม่มีการชี้พยานบุคคลที่แน่นอน ให้นายกองคการบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีส่งยุติหนังสือร้องเรียนกรณีบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว

#### 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 หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒.๑.๒ ให้ส่งสำเนาเรื่องราวดังกล่าวโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับ หากไม่มีมูลที่กล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ หากกรณีมีมูลให้ดำเนินการทั้งคดีอาญาและทางวินัย แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวมาทราบด้วย

๒.๑.๓ ให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวกล่าวโทษแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑.๔ ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการ ร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น

๒.๒ หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ ได้เวียน แจ้งหลักเกณฑ์แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ให้ส่วนราชการทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีอีกครั้ง อย่างไรก็ตามก็ ตามเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจถึงหลักเกณฑ์และแนวทางการรับฟังบัตรสนเท่ห์ตามที่คณะรัฐมนตรีให้ไว้ จึง เห็นสมควรอธิบายและขยายความเพิ่มเติม ดังนี้

๒.๒.๑ บัตรสนเท่ห์จะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง หลักเกณฑ์ข้อนี้ ผู้ร้องเรียนต้องชี้เบาะแส โดยระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนมาให้ชัดเจน ซึ่งอาจเป็น พยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ วัน เวลา และสถานที่ที่ปรากฏข้อเท็จจริง พร้อมกับแนบเอกสาร พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย (ถ้ามี) ซึ่งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่า เรื่องที่กล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้กระทำผิดวินัย นั้นมีเหตุผลหรือมีพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่า ข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

๒.๒.๒ บัตรสนเท่ห์จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนจะต้อง ระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลว่ามีใคร เป็นใครบ้าง เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำ ซักถาม ข้อเท็จจริง ซึ่งพยานบุคคลที่ระบุนั้นควรเป็นบุคคลที่ไต่เห็น ไต่ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ที่ผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัย

### ๓. วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑ ใช้ถ้อยคำสุภาพ ลงวัน/เดือน/ปี ชื่อ-สกุลและที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่ชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้ดำเนินการ หรือให้แก้ไขอย่างไร ชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ หน่วยงาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีที่ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ พร้อมทั้งระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒ คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถนำส่งด้วยตนเองหรือทางไปรษณีย์มายังศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ทางตู้รับความคิดเห็น

### ๔. การจำหน่ายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในข้อ ๑ องค์การบริหารส่วนจังหวัด ปทุมธานี อาจจำหน่ายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวออกจากสารบบการพิจารณา

### ๕. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การ บริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ณ ห้องข้อมูลข่าวสาร องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ถนนปทุมธานี- ลาดหลุมแก้ว ตำบลบ้านฉาง อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

๕.๒ ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ถนนปทุมธานี-ลาดหลุมแก้ว ตำบลบ้านฉาง อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัด  
ปทุมธานี

๕.๓ ตู้รับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงาน  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี

๕.๔ โทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐-๒๙๗๕-๘๙๔๐-๔๘ ต่อ ๔๑๑

๕.๕ Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี

๕.๖ เว็บไซต์ <http://www.pathumpao.go.th>

## ๖. ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ เมื่อมีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะลงทะเบียนรับหนังสือตาม  
ระเบียบงานสารบรรณ

๖.๒ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัด  
ปทุมธานี เป็นผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเบื้องต้น

๖.๓ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติการ หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง  
ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวได้ตามความเหมาะสม

๖.๔ รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับชั้น

## ๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทางการร้องเรียน/ ร้องทุกข์	ความถี่ในการ ตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทาง แก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วน จังหวัดปทุมธานี	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางตู้รับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## ๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

๘.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๘.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน

๙.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ดูแลเก็บรักษาเอกสาร เจ้าหน้าที่ ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องได้ทันที

๙.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์ประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๓ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อถึงหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสหรือทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

## ๑๐. การติดตามผล

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

๑๑.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ รายงานให้นายกองคการบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีทราบทุกปี

๑๑.๒ รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

## ๑๒. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดนั้น ในกรณีที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่หรือผู้มีคำสั่งมอบหมายรับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาตามที่ปรากฏในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

## ๑๓. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เอกสารภาคผนวก)

ภาคผนวก ก



แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี  
ตำบลบ้านฉาง อำเภอเมืองปทุมธานี  
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....  
หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....ออกโดย.....  
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี พิจารณาดำเนินการในเรื่อง.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทาง  
แพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี  
ตำบลบ้านฉาง อำเภอเมืองปทุมธานี  
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี

ด้วย (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....

ตำแหน่ง..... บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี พิจารณาดำเนินการในเรื่อง

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....เป็นหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีได้แจ้งให้ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้อง

รับผิดทางกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....น.

## แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่ ปท ๕๑๐๐๑(เรื่องร้องเรียน)/

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี

ถนนปทุมธานี-ลาดหลุมแก้ว ปท ๑๒๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ.....  
ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว  
ตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....  
และองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีและได้มอบหมาย  
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีและได้จัดส่ง  
เรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง  
ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีก  
ทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตาม  
กฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ  
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี

โทร.๐-๒๙๗๕-๘๘๕๐ ต่อ ๔๑๑

