



# คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป  
ร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี

โทร. ๐-๓๗๒๑-๓๗๒๔

โทรสาร ๐-๓๗๒๑-๓๗๒๔

<https://www.prachinpao.go.th>

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องทั่วไปและการจัดซื้อจัดจ้าง) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบายของรัฐตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทาง การปฏิบัติราชการ โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับการอำนวยความสะดวก ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี

## สารบัญ

| เรื่อง                                                                                                 | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| หลักการและเหตุผล                                                                                       | ๑    |
| วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ                                                                             | ๑    |
| คำนิยาม/ความหมาย/คำจำกัดความ                                                                           | ๑    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                                                                   | ๑    |
| การร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป/แจ้งเบาะแส                                                                | ๒    |
| กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง                                                             | ๓    |
| กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์มาด้วยตนเอง                                                                  | ๔    |
| กรณีการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์                                                          | ๔    |
| สรุปขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องทั่วไป/<br>การจัดซื้อจัดจ้าง            | ๕    |
| แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง                             | ๖    |
| ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องทั่วไป และการจัดซื้อจัดจ้าง                                        | ๗    |
| ระเบียบ/หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน<br>และขอความเป็นธรรม | ๗-๙  |
| ภาคผนวก                                                                                                |      |
| ระเบียบ/หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และ<br>ขอความเป็นธรรม      |      |
| แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง) (อบจ.ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๑)                                       |      |
| แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์) (อบจ.ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๒)                                     |      |
| แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์)                                    |      |
| แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(แจ้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด๒)                                      |      |
| แบบแจ้งให้ดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ<br>ส่วนราชการอื่น)          |      |

# คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องทั่วไปและการจัดซื้อจัดจ้าง)

## ๑. หลักการและเหตุผล

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานภาครัฐทราบว่าการบริหาร มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานภาครัฐต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามา มีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงาน ประกอบกับตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดย ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลด ขั้นตอนปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี จึงให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ทั้งเรื่องทั่วไปและการจัดซื้อจัดจ้าง คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องทั่วไปและ การจัดซื้อจัดจ้าง)เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

## ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องทั่วไป และการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราว ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีแนวทางในการปฏิบัติงานมีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอน/กระบวนการ ข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบขั้นตอน/กระบวนการในการ ปฏิบัติ

## ๓. คำนิยาม/ความหมาย คำจำกัดความ

ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖:๙๒๘) ให้ความหมายของคำว่า “ร้องเรียน ร้องทุกข์” ไว้ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

เพื่อให้การพิจารณาความหมายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณา ความหมายของคำว่า “เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ไว้ ๒ แบบ คือ

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์ เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ประสงค์ให้ ได้รับการปลดปล่อยความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

“ข้อร้องเรียน...

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

๑) ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชยการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๒) การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากหน่วยงาน ทั้งประชาชนทั่วไปชุมชน หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดรับผิดชอบ

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร/ผู้แสดงความคิดเห็น/จัดส่งทางไปรษณีย์/เว็บไซต์ของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี/Face Bookติดตามนายกอบจ. เป็นต้น

“คำร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง” หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง กรอกตามแบบฟอร์ม หรือจัดทำขึ้นเอง มีแหล่งที่มา หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

“การดำเนินการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่รวมถึงกระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

#### ๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

##### การร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป/แจ้งเบาะแส

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณกลางลงทะเบียนรับในทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และแยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เพื่อรวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน

๒. รวบรวมเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ(ภายใน ๑ วัน)

๓. กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องบริการสาธารณะให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาว่าเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งเรื่อง/คำร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน และติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจนกว่าจะได้ข้อยุติ (ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่องแนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อ ๓) กรณีคำร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็ว ดังนี้

(ก) ในกรณีที่ปรากฏ...

(ก) ในกรณีที่ปรากฏว่า การจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด ไม่สามารถจัดให้บริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้หรือทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนแก่ประชาชน

กรณีที่การแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีความสามารถหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหา มาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

(ข) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวข้องกับเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล หลายแห่งในเขตจังหวัดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ประสานองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นอื่น หรือหน่วยงานของรัฐอื่นที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกัน เพื่อหา แนวทางแก้ไขปัญหา

๔. กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป ที่มิใช่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ และมีข้อร้องเรียนให้ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้นให้ส่วนราชการตามภารกิจงานขององค์การบริหารส่วน จังหวัดปราจีนบุรี รับดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วัน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ให้ขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บริหารได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ๑ ละ ๕ วัน

๕. กรณีเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หน่วยงานแจ้งให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางที่รับผิดชอบส่งเรื่องให้ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วน จังหวัด ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนด หรือภายใน ๓๐ วัน หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ให้ขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บริหารได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ๑ ละ ๑๕ วัน

๖. กรณีเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่ใช่อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ปราจีนบุรี ก็ให้แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ ภายใน ๓ วัน และส่งเรื่องให้หน่วยงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ปราจีนบุรีหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว

๗. กรณีขออนุมัติ/อนุญาต/ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี ที่ได้รับมอบหมาย จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

๘. กรณีขออนุมัติ/อนุญาต/ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการการติดต่อกลับหรือ สามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด โทรศัพท์ ๐-๓๗๒๑-๓๗๒๔

### กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณกลางลงทะเบียนรับในทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ เพื่อรวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติ

๒. แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองพัสดุและทรัพย์สิน เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างในการกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษา เรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน...



- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างที่มีใช้ภารกิจของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี จะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่อง ดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑- ๒ วัน

-กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง ที่ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงให้สารบรรณ กลางส่งเรื่องภายใน ๑-๒ วัน ให้ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนด หรือภายใน ๓๐ วัน หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ให้ขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บริหารได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละ ๑๕ วัน

**กรณีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้**

(๑) เจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสอบถาม ข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจมาด้วย/หากผู้ร้องไม่ ยินยอม ลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุ ดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณา

(๕) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบโทรสารไปยังหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการทันที

**กรณีการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้**

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้ จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้ง ให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีกำหนดไว้ หากผู้ร้อง ไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคล หรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือ เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งหนังสือ...

(๗) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนด ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

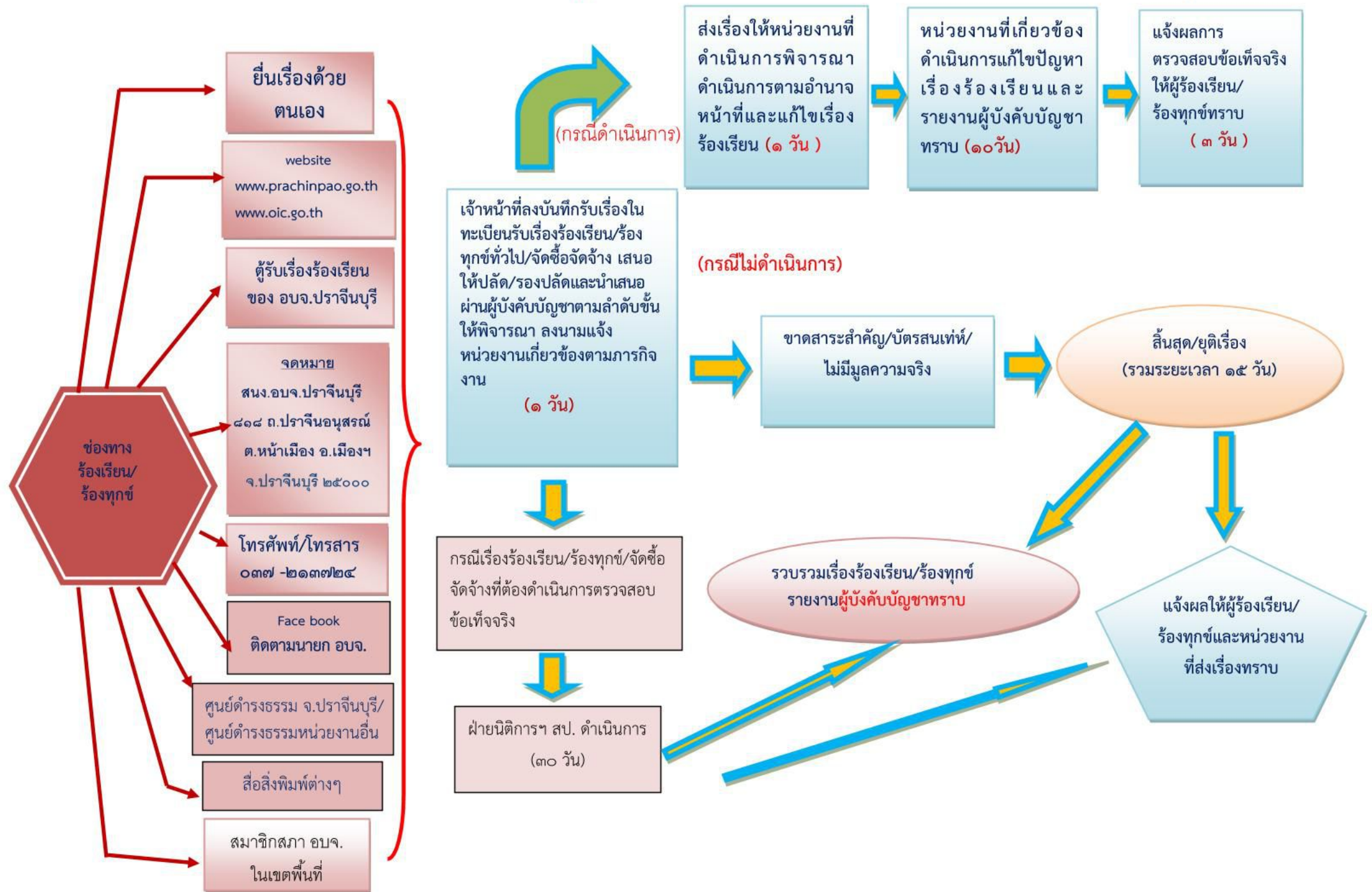
(๘) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบโทรสารไปยังหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการทันที

**สรุปขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องทั่วไป/การจัดซื้อจัดจ้าง**

| ลำดับ<br>ขั้นตอน | รายละเอียด                                                                                                                                                                                                                                | ระยะเวลา<br>ดำเนินการ                                                                         | หน่วยงาน<br>รับผิดชอบ                                     |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| ขั้นตอนที่ ๑     | ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป/จัดซื้อจัดจ้าง                                                                                                                                                                                | ๑ วันทำการ                                                                                    | สารบรรณกลาง<br>อบจ.                                       |
| ขั้นตอนที่ ๒     | รวบรวมเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาอบหมายให้<br>ตามภารกิจของส่วนราชการในสังกัด อบจ.                                                                                                                                                     | ๑-๒ วันทำการ                                                                                  | สารบรรณกลาง<br>อบจ.                                       |
| ขั้นตอนที่ ๓     | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/<br>ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง ที่ได้รับว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่หรือไม่                                                                                                                 | ๑ วันทำการ                                                                                    | หน่วยงานที่<br>เกี่ยวข้อง                                 |
|                  | -กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ กรณีไม่ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริง                                                                                                                                                                                     | ๑๕ วัน<br>ขอขยายได้<br>๕ วัน (๒ ครั้ง)                                                        | ส่วนราชการ<br>อบจ.ที่เกี่ยวข้อง                           |
|                  | -กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ แต่ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริง                                                                                                                                                                                         | ๓๐ วัน<br>ขอขยายได้<br>๑๕ วัน (๒ ครั้ง)<br>หรือตามระยะเวลา<br>หน่วยงานที่แจ้ง<br>ให้ดำเนินการ | ฝ่ายนิติการฯ<br>สำนักปลัด อบจ.                            |
|                  | -กรณีไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่<br>(แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ)<br>-ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                     | ภายใน ๓ วัน                                                                                   | ศูนย์ดำรงธรรม<br>จังหวัด และ<br>หน่วยงานที่<br>เกี่ยวข้อง |
| ขั้นตอนที่ ๔     | -เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์<br>ทราบ                                                                                                                                                                           | ตามระยะเวลา<br>ขั้นตอนที่ ๓                                                                   | ส่วนราชการ<br>อบจ.ที่เกี่ยวข้อง                           |
| ขั้นตอนที่ ๕     | -ส่วนราชการในสังกัด อบจ. รวบรวมเรื่องร้องเรียน/<br>ร้องทุกข์/ทั่วไป/จัดซื้อจัดจ้าง แจ้งฝ่ายนิติการฯ<br>-สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การจัดซื้อ<br>จัดจ้างในภาพรวมของ อบจ.ให้ผู้บริหารทราบ เพื่อจัดเก็บ<br>เป็นข้อมูลสถิติ | ภายในวันที่ ๕<br>ของเดือนถัดไป<br><br>เป็นประจำทุก<br>เดือน                                   | ส่วนราชการ<br>อบจ.ที่เกี่ยวข้อง<br><br>-ฝ่ายนิติการฯ      |



# แผนผังขั้นตอนการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี



#### ๔. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องทั่วไป และการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๑) ยื่นเรื่องด้วยตนเอง(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๒) ร้องเรียนทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน [www.prachinpao.go.th](http://www.prachinpao.go.th)
- ๓) ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๓๗๒๑-๓๗๒๔
- ๖) ร้องเรียนทาง Face bookติดตามนายก อบจ.
- ๗) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี/ศูนย์ดำรงธรรมของหน่วยงานอื่น
- ๘) สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

#### ๕. ระเบียบ/หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนและขอความเป็นธรรม (ภาคผนวก)

๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๔.๒/๑๐๓๙๒ ลงวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๐ เรื่อง ชักซ้อมแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๓๘๙ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๕๐ เรื่อง แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๓๔๙ ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๙ เรื่อง การเร่งรัดติดตามเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ฯ ทักษิณ ที่อยู่ระหว่างดำเนินการของจังหวัด

๔. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๔๙ เรื่อง แนวทางการดำเนินการเรื่องราวจ้างทุกขกล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย

๕. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนมาก ที่ มท ๐๘๐๔.๒/ว ๒๓๙๓ ลงวันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๔๘ เรื่อง การดำเนินการเรื่องราวจ้างทุกขกล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย

๖. หนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๓/ว ๖๘๑๒ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง การดำเนินการเรื่องราวจ้างทุกขกล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย

๗. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๐๒.๕/ว ๒๒๔๙ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง ร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๘. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๙ ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๔๘ เรื่อง ร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๙. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๙.๒/ว ๑๕๔๘ ลงวันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๔๘ เรื่อง การตรวจสอบข้อเท็จจริง

๑๐. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๑๙๓ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากษัตริย์

๑๑. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนมาก ที่ มท ๐๘๐๔.๑/ว ๑๗๙๑ ลงวันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๔๗ เรื่อง ขอให้ถือปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยเคร่งครัด

๑๒. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๐๒.๕/ว ๑๗๐๗ ลงวันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๔๗ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวจ้างทุกขกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๑๓. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๒.๒/๓๔๙ ลงวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๔๗ เรื่อง ขอให้ถือปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยเคร่งครัด

๑๔. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๒๓๖ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่อง การขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์

๑๕. หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน เรื่องร่ำร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๑๖. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๐๓๒ ลงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินการ/การเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการ และการแจ้งเตือนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑๗. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๙๐๔ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๔๗ เรื่อง การดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียนในระดับจังหวัด

๑๘. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๔.๒/ว ๒๑๘๔ ลงวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๔๗ เรื่อง การส่งสำนวนผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนให้สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการฟอกเงินพิจารณาใช้มาตรการยึดอายัดทรัพย์สิน

๑๙. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๐๑.๓/ว ๘๓๑ ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๔๗ เรื่อง ขอความร่วมมือประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น

๒๐. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๖๘๗ ลงวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๔๗ เรื่อง การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

๒๑. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๔.๑/ว ๖๒๑ ลงวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๔๗ เรื่อง การชักซ้อมมาตรการเกี่ยวกับการร้องเรียนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒๒. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนมาก ที่ มท ๐๘๐๔/ว๑๒๑๙ ลงวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๔๖ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการสอบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

๒๓. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๐๘๗ ลงวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๔๖ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการสอบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

๒๔. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๓/ว ๑๘๖๑ ลงวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๔๖ เรื่อง มาตรการและแนวทางการดำเนินการปราบปรามผู้มีอิทธิพล

๒๕. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๒/ว ๕๘๓ ลงวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๖ เรื่อง การพิจารณาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีพฤติการณ์การกระทำผิดเกี่ยวกับยาเสพติด

๒๖. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๒๗.๕/ว ๓๘๙ ลงวันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๔๕ เรื่อง การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒๗. หนังสือหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๑๓.๑/ว ๘๓๑ ลงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๔๕ เรื่อง การชักซ้อมมาตรการเกี่ยวกับการร้องเรียนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒๘. หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๑๘/ว ๗๖๖ ลงวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๔๕ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบล

๒๙. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๔๐ ลงวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๔๔ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร่ำร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

๓๐. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๑.๒/ว ๑๘๗๘ ลงวันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๔๓ เรื่อง การติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติราชการ

๓๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๓.๕/ว ๒๔๑๗ ลงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๔๒ เรื่อง กำชับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๓๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๓๑๘/ว ๑๓๑๑ ลงวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๔๒ เรื่อง การสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินงานของสภาตำบลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล

๓๓. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒ เรื่อง มาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

๓๔. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๐๗ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๔๒ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๓๕. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๓๖. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ปกปิด ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๐๒ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๑ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

๓๗. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลับ ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๒๒ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

๓๘. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๓๕๗๖ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๔๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๓๙. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๗๓๕ ลงวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๔๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๔๐. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลับ ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๐๘๓ ลงวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๔๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๔๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๙/ว ๒๐๖๔ ลงวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๓๗ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๔๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๔/ว ๑๓๑๓ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๒๔ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๔๓. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๑๓๐๙/ว ๖๑๔ ลงวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๒๔ เรื่อง การแก้ไขปัญหาร้องเรียนและเดินขบวน

๔๔. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๑๓๐๙/ว ๑๕๙๙ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๒๓ เรื่อง การแก้ไขปัญหาร้องเรียนและเดินขบวน

๔๕. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๓๐๗/ว ๕๖๘ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๑๓ เรื่อง การปรับปรุงงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์

๔๖. ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘

ภาคผนวก



แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง) (อบจ.ร้องเรียน/ร้องทุกข์.๑)

ที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

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

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีพิจารณา

ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

---

---

ทั้งนี้ ข้าพเจ้า...



ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดี  
รับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) ..... จำนวน.....ชุด
- ๒) ..... จำนวน.....ชุด
- ๓) ..... จำนวน.....ชุด
- ๔) ..... จำนวน.....ชุด
- ๕) ..... จำนวน.....ชุด
- ๖) ..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์) (อบจ.ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๒)

ที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราชญ์พิจารณา

ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

---

---

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่า หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์)



ที่ ปจ ๕๑๐๐๑/.....

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี  
ถนนปราจีนอนุสรณ์ ปจ ๕๒๐๐๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี โดยทาง  
☐ หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ☐ ด้วยตนเอง ☐ ทางโทรศัพท์ ☐ อื่น ๆ.....  
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....  
.....นั้น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว  
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า  
☐ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี และองค์การ  
บริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี ได้มอบหมายให้.....ไปตรวจสอบและ  
ดำเนินการแล้ว  
สรุปข้อเท็จจริงได้ว่า.....

☐ เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี และได้จัดส่งเรื่องให้  
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้  
ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง  
☐ เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย  
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ  
ที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำเนาปลัด อบจ.

ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์

โทร./โทรสาร ๐-๓๗๒๑-๓๗๒๔

www.prachinpao.go.th

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(แจ้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ)



ที่ ปจ ๕๑๐๐๑/.....

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี  
ถนนปราจีนอนุสรณ์ ปจ ๕๒๐๐๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดปราจีนบุรี

อ้างถึง หนังสือจังหวัดปราจีนบุรี ที่ ปจ ๐๐๑๗.๑/ (.....) ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....  
๒. ....  
๓. ....

ตามที่จังหวัดปราจีนบุรี (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด) ได้แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของ  
(นาย/นาง/นางสาว/.....)ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ (นาย/  
นาง/นางสาว/.....)ได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

..... และองค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี ได้แจ้งให้  
ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบในเบื้องต้นแล้ว รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำเนาปลัด อบจ.

ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์

โทร./โทรสาร ๐-๓๗๒๑-๓๗๒๔

www.prachinpao.go.th

แบบแจ้งให้ดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น)



ที่ ปจ ๕๑๐๐๑/.....

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี  
ถนนปราจีนอนุสรณ์ ปจ ๕๒๐๐๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ขอให้ดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

อ้างถึง พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ มาตรา ๕๔ , ๕๕ และ ๕๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย .....

ด้วยจังหวัด.....(ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี) ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
จาก.....ที่อยู่.....  
โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

๑. ....

๒. ....

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีได้พิจารณาตามข้างต้นแล้ว เห็นว่าประเด็นตามข้อ  
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้อ.....เกี่ยวข้องและอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ของหน่วยงานท่าน ดังนั้น เพื่อให้ปรากฏ  
ข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม และสามารถแก้ไขปัญหาได้ จึงขอให้ท่านได้พิจารณาตรวจสอบและดำเนินการ  
ต่อไป (องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีได้แจ้งผู้ร้องฯ ทราบด้วยแล้ว) ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการดำเนินงานให้  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีทราบภายในวันที่..... เพื่อจักได้แจ้ง/รายงานผู้เกี่ยวข้อง  
ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัด อบจ.

ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์

โทร./โทรสาร ๐-๓๗๒๑-๓๗๒๔

[www.prachinpao.go.th](http://www.prachinpao.go.th)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น)



ที่ ปจ ๕๑๐๐๑/.....

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี  
ถนนปราจีนอนุสรณ์ ปจ ๕๒๐๐๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ขอให้ดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน ท้องถิ่นจังหวัดปราจีนบุรี

อ้างถึง พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ มาตรา ๕๔ , ๕๕ และ ๕๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย .....

ด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จาก.....  
.....ที่อยู่.....

โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

๑. ....

๒. ....

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีได้พิจารณารายละเอียดตามข้างต้นแล้ว เห็นว่า  
ประเด็นตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้อ.....เกี่ยวข้องและอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ของหน่วยงาน  
..... ดังนั้น เพื่อให้ปรากฏข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม และสามารถแก้ไขปัญหาได้ จึงได้  
ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ (นาย/นาง/นางสาว) ให้หน่วยงาน.....  
ได้พิจารณาตรวจสอบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป (องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีได้แจ้ง  
ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบในเบื้องต้นแล้ว)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำเนาปลัด อบจ.

ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์

โทร./โทรสาร ๐-๓๗๒๑-๓๗๒๔

www.prachinpao.go.th