



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี  
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ มาตรา ๔๑ กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ต้องแจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ประกอบกับประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๒ ตอนพิเศษ ๓๙ ง วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ โดยที่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะหลายประเภทให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามกฎหมายเกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามยังมีภารกิจอีกหลายประเภทที่มีได้อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ประชาชนมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนและมาร้องขอให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือ ทำให้ประชาชนเสียเวลาในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ได้ตระหนักถึงสภาพปัญหาดังกล่าว จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานีขึ้น โดยจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานรวมถึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานภายในศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ ดังนั้น เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานีจึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๑

(นายเผด็จ นุ้ยปรี)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานีขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี และตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งกำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนรวมถึงเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

# 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                                 |      |
| - อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่                                 | ๔    |
| - หน้าที่และวิธีดำเนินการ                                    | ๔    |
| บทที่ ๓ โครงสร้างการบริหารจัดการ                             |      |
| - แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์             | ๖    |
| - การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน       | ๗    |
| - เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์          | ๘    |
| บทที่ ๔ หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน                           |      |
| - หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                   | ๙    |
| - การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีเป็น “บัตรสนเท่ห์”     | ๙    |
| - วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์                           | ๑๐   |
| - การจำหน่ายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                        | ๑๐   |
| - ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์                              | ๑๐   |
| - ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์         | ๑๐   |
| - การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์                     | ๑๐   |
| - การบันทึกข้อร้องเรียน                                      | ๑๐   |
| - การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน                    | ๑๐   |
| - การติดตามผล                                                | ๑๑   |
| - การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน                           | ๑๑   |
| - มาตรฐานงาน                                                 | ๑๑   |
| - แบบฟอร์ม                                                   | ๑๑   |



#### ภาคผนวก ก

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

#### ภาคผนวก ข

- ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- คำสั่งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑
- สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗



## 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 และในกรณีที่มืออยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

ประกอบกับประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่องแนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีวัตถุประสงค์ให้้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องและสนับสนุนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานีจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

#### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานีทราบกระบวนการ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### ๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ตั้งอยู่ ณ ห้องประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ถนนศรีอุทัย ตำบลอุทัยใหม่ อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ๖๑๐๐๐ โทรศัพท์/โทรสาร ๐๕๖-๕๑๑๐๙๗

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ หรือข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๕. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้ เนื่องจากไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานหรือได้รับความเสียหายหรือความเดือดร้อนอันเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง คำขอหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียน มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้ ยื่นหรือส่งต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อขอความช่วยเหลือขอความเป็นธรรม หรือหนังสือกล่าวโทษ

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

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ที่ได้รับการร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนทางช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๖. เรื่องร้องเรียน

แบ่งเป็นประเภทต่างๆ ดังนี้

๖.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

๖.๒ การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

เป็นต้น

### ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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



## ๘. แนวทางปฏิบัติในการจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

๘.๑ การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ในขั้นต้นให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ กล่าวคือ ผู้ได้รับความเดือดร้อนจะร้องทุกข์ด้วยตัวเอง หรือมอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์แทนหรือผู้จัดการแทนได้ และจะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

๘.๒ ในกรณีได้รับการร้องทุกข์เป็นหนังสือไม่มีรายชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับว่า การร้องทุกข์ที่มีลักษณะเข้าข่ายเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณา เว้นแต่กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาการดำเนินการตามความเห็นสมควร

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 และแจ้งสำนักปลัดนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

๘.๔.๒ กรณีคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนขอความเป็นธรรมหรือขอความช่วยเหลือจากประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนนั้นเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ให้รับดำเนินการโดยเร็วแต่ถ้าเกินขีดความสามารถให้ร้องขอไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ และแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรงทันที



## บทที่ ๒

### หน้าที่ความรับผิดชอบ

#### ๑. อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานีจึงมีคำสั่งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ตามตำแหน่ง ดังต่อไปนี้

๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้ความช่วยเหลือ เรงรัด กำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

๒. รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี เป็นรองประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเป็นผู้ช่วยเหลือประธานศูนย์ฯ ในการให้ความช่วยเหลือ เรงรัด กำกับดูแล การปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

๓. หัวหน้าส่วนราชการทุกกอง เป็นกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีหน้าที่เสนอแนะ เรงรัด และประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

๔. หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นกรรมการและเลขานุการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอแนะ เรงรัด ติดตามและรายงานผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

๕. เจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ เป็นผู้ช่วยเลขานุการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือเลขานุการศูนย์ฯ และปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

#### ๒. หน้าที่และวิธีการดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานีมีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการ ดังนี้

๑. ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ ที่มายื่นคำร้อง แล้วประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. กรณีการร้องเรียนกล่าวโทษเป็นบัตรสนเท่ห์ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับ และให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถเรียกบุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นมาให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสารหลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของ ประเทศ หรือกรณีที่มีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง โดยให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้อง เฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้อง ต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

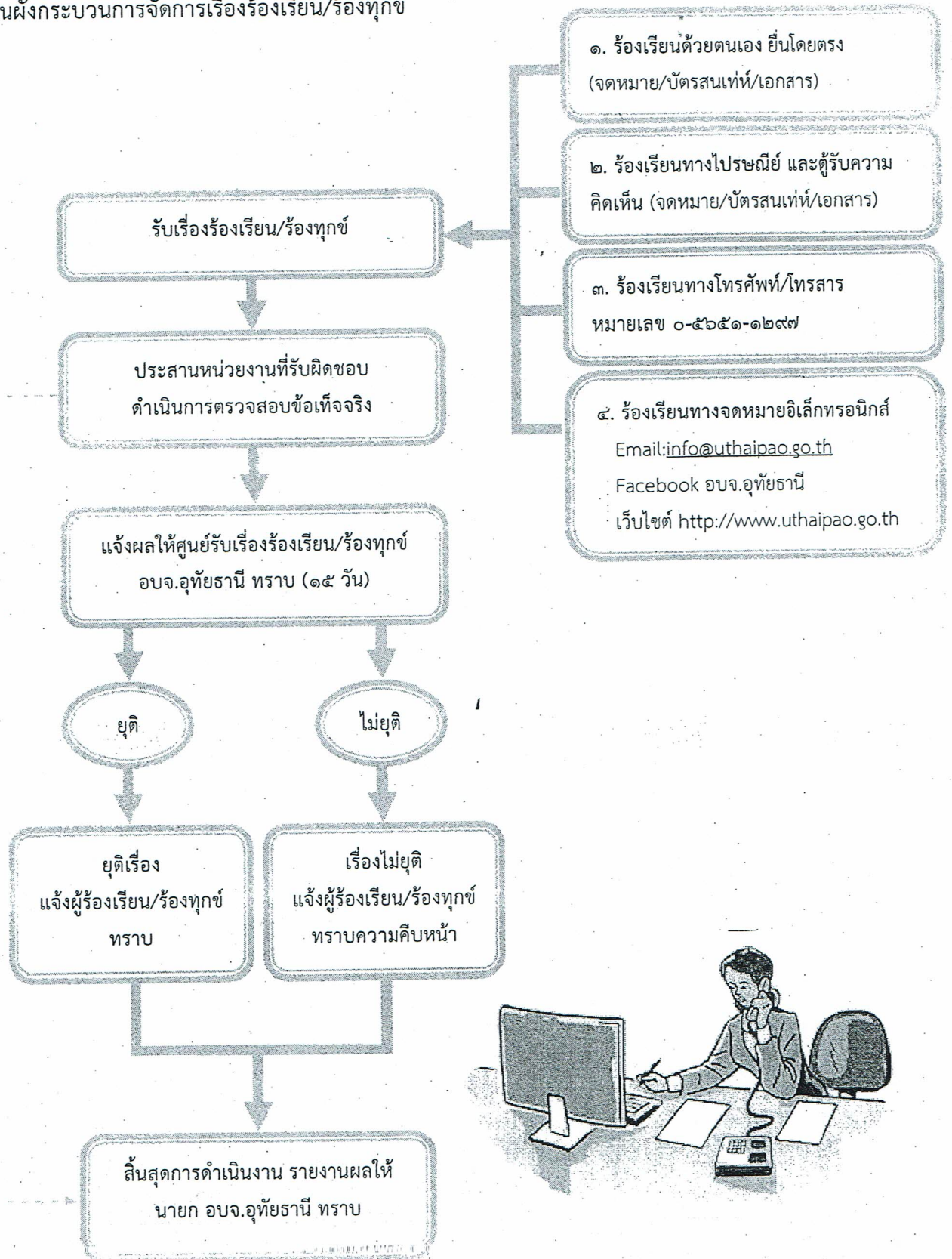
๘. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย



## บทที่ ๓

### โครงสร้างการบริหารจัดการ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

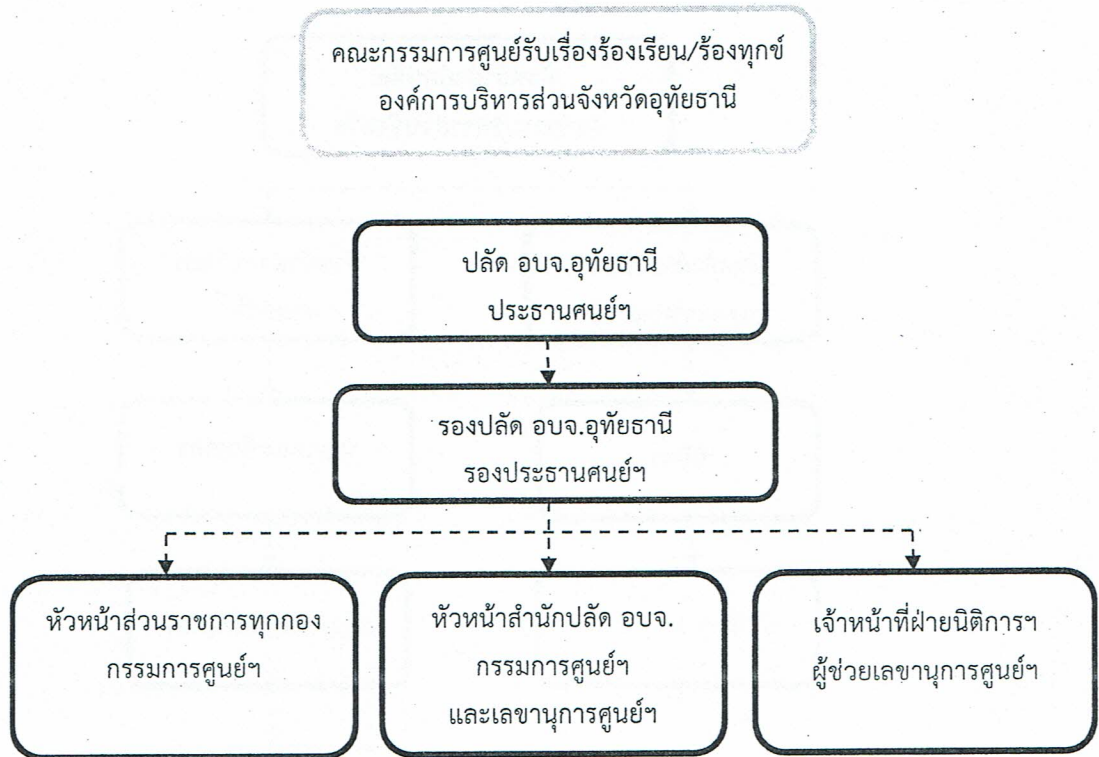


การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

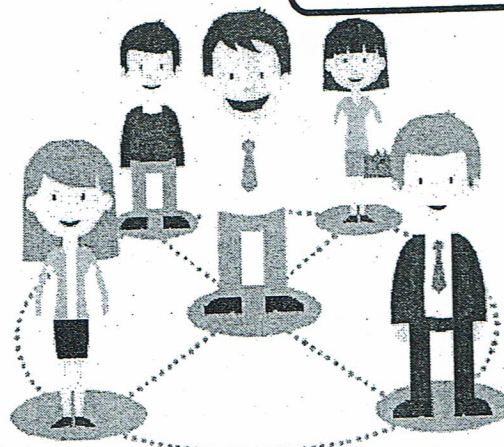
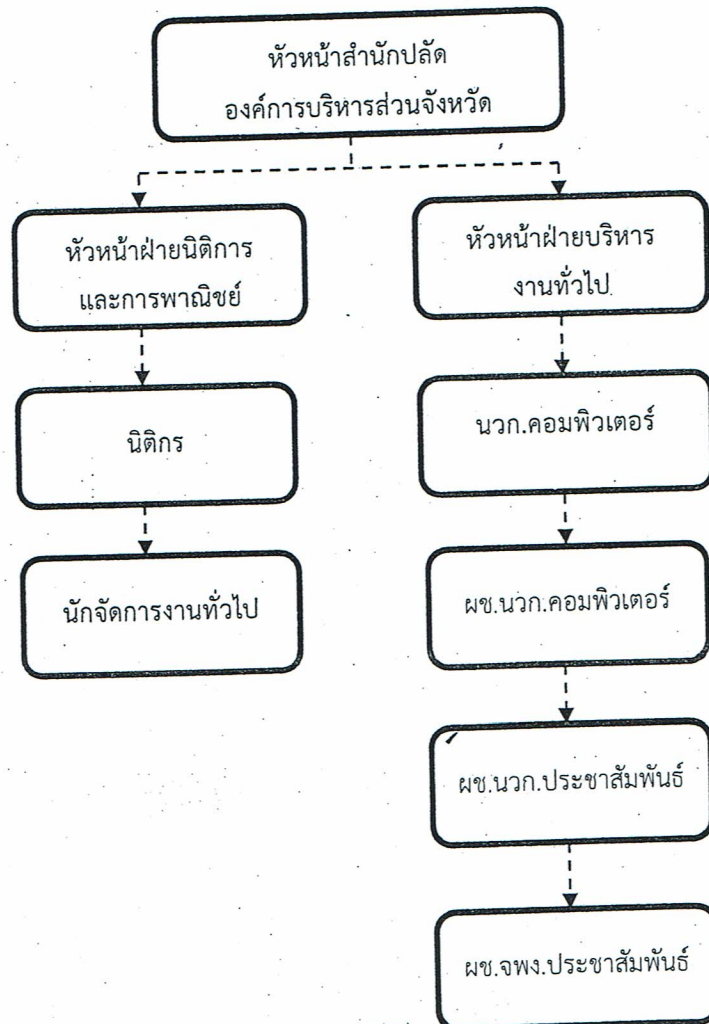
๒. แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี เพื่อความสะดวกใน

การประสานงาน





เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/  
ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี



## บทที่ ๔

### หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

#### ๑. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบงานสารบรรณ โดยต้องเป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง สามารถตรวจสอบตัวตนได้ ใช้ถ้อยคำสุภาพ และเป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่

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

๑.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงทุกประการ หากผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย

๑.๔ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หากระบุพยานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ อาจพิจารณารับไว้ดำเนินการได้

๑.๕ กรณีที่มีปัญหาในทางปฏิบัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ให้นายกองคการบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานีเป็นผู้พิจารณาชี้ขาด ทั้งนี้ ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่า หนังสือเรียนกรณีบัตรสนเท่ห์ไม่ระบุพยานหลักฐาน กรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนไม่มีกรชี้พยานบุคคลที่แน่นอน ให้นายกองคการบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานีสั่งยุติหนังสือเรียนกรณีบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว

#### 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 หากไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ หากกรณีมีมูลให้ดำเนินการทั้งคดีอาญาและทางวินัย แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวมาทราบด้วย

๒.๑.๓ ให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวกล่าวโทษแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑.๔ ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตาม que เห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ใหข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการเรียน การเป็นพยาน หรือการใหข้อมูล นั้น



๒.๒ หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ ได้เวียนแจ้งหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ให้ส่วนราชการทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีอีกครั้ง อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจถึงหลักเกณฑ์และแนวทางการรับฟังบัตรสนเท่ห์ตามที่คณะรัฐมนตรีให้ไว้ จึงเห็นสมควรอธิบายและขยายความเพิ่มเติม ดังนี้

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

๒.๒.๒ บัตรสนเท่ห์จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลว่ามีใคร เป็นใครบ้าง เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำ ชักถามข้อเท็จจริง ซึ่งพยานบุคคลที่ระบุมานี้ควรเป็นบุคคลที่ได้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัย

### ๓. วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑ ใช้ถ้อยคำสุภาพ ลงวัน/เดือน/ปี ชื่อ-สกุลและที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่ชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้ดำเนินการหรือให้แก้ไขอย่างไร ชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานีที่ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ พร้อมทั้งระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

๓.๒ คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถนำส่งด้วยตนเองหรือทางไปรษณีย์มายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ทางผู้รับความคิดเห็น หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

### ๔. การจำหน่ายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในข้อ ๑ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อาจจำหน่ายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวออกจากสารบบการพิจารณา

### ๕. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ณ ห้องประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ถนนศรีอุทัย ตำบลอุทัยใหม่ อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี

๕.๒ ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ถนนศรีอุทัย ตำบลอุทัยใหม่ อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี

๕.๓ ผู้รับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

๕.๔ โทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐-๕๖๕๑-๑๒๙๗

๙.๓ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๐. การติดตามผล

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

๑๑.๑ รวบรวมแลรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ รายงานให้นายกองการบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานีทราบทุกปี

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  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี  
ตำบลอุทัยใหม่ อำเภอเมืองอุทัยธานี  
จังหวัดอุทัยธานี ๖๑๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....  
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....ออกโดย.....  
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี 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  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี  
ตำบลอุทัยใหม่ อำเภอเมืองอุทัยธานี  
จังหวัดอุทัยธานี ๖๑๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

ด้วย (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....  
จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีวะ.....  
ตำแหน่ง.....บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....  
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....  
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี พิจารณาดำเนินการในเรื่อง  
.....  
.....  
.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และเจ้าหน้าที่  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานีได้แจ้งให้ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้อง  
รับผิดชอบทางกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....น.

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่ อน ๕๑๐๐๑(เรื่องร้องเรียน)/

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

ถนนศรีอุทัย อน ๖๑๐๐๐

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

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

.....นั้น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว  
ตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....

และองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานีและได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานีและได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย  
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายเผด็จ นุ้ยปรี)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

โทร. ๐-๕๖๕๑-๑๒๙๗



แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่ อน ๕๑๐๐๑(เรื่องร้องเรียน)/

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

ถนนศรีอุทัย อน ๖๑๐๐๐

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

อ้างถึงหนังสือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ที่ อน ๕๑๐๐๑(เรื่องร้องเรียน)/.....  
ลงวันที่.....

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

ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ) ได้แจ้งตอบรับการรับ  
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานีได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....  
.....  
.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายเผด็จ นุ้ยปรี)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี  
โทร. ๐-๕๖๕๑-๑๒๙๗

# ภาคผนวก ข





ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี  
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ มาตรา ๔๑ กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิได้อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ประกอบกับประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๒ ตอนพิเศษ ๓๙ ง วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะหลายประเภทให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามกฎหมายเกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามยังมีการกีดกันอีกหลายประเภทที่มีได้อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ประชาชนมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนและมาร้องขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือ ทำให้ประชาชนเสียเวลาในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ

ดังนั้น เพื่อให้เป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ การอำนวยความสะดวก และลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๕/๑ แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.๒๕๔๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๔ พ.ศ.๒๕๕๒ ประกอบกับมาตรา ๕๒ และ ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ขึ้น ณ ห้องประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี โดยประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ข้อเสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็นได้ตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ณ ห้องประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ถนนศรีอุทัย ตำบลอุทัยใหม่ อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี

๒. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ถนนศรีอุทัย ตำบลอุทัยใหม่ อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี

๓. ตู้รับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

๔. โทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐-๕๖๕๑-๑๒๙๗

๕. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (email) : [info@uthaipao.go.th](mailto:info@uthaipao.go.th)

๖. Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

๗. เว็บไซต์ <http://www.uthaipao.go.th>

ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแส การทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ เดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายเผด็จ นุ้ยปรี)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี





## คำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

ที่ ๕๕๙/ ๒๕๖๑

### เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

ด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ขึ้น ณ ห้องประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี โดยประชาสัมพันธ์ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็นต่างๆ ให้ประชาชนทราบ เป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวก ลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามหลักวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๕/๑ แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.๒๕๔๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๔ พ.ศ.๒๕๕๒ ประกอบกับมาตรา ๕๒ และ ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานีจึงมีคำสั่งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ตามตำแหน่ง ดังต่อไปนี้

๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้ความช่วยเหลือ เร่งรัด กำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

๒. รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี เป็นรองประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเป็นผู้ช่วยเหลือประธานศูนย์ฯ ในการให้ความช่วยเหลือ เร่งรัด กำกับดูแล การปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

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

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

๕. เจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ เป็นผู้ช่วยเลขานุการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือเลขานุการศูนย์ฯ และปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

โดยให้ศูนย์...

โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานีมีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการ ดังนี้

๑. ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือประชาชน หน่วยงาน องค์การต่างๆ ที่มายื่นคำร้อง แล้วประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. กรณีการร้องเรียนกล่าวโทษเป็นบัตรสนเท่ห์ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับ และให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถเรียกบุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นมาให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสารหลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ หรือกรณีที่มีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง โดยให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งตามคำสั่งนี้ถือปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายโดยเคร่งครัด มิให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ทางราชการ หากมีปัญหาลุप्तรรคให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นโดยทันที

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายเผด็จ นุ้ยปรี)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี





## คำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

ที่ ๕๕๔ / ๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

ตามที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี มีคำสั่งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการรับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือ ปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์การต่างๆ พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว อาศัยอำนาจตาม ความในมาตรา ๔๕/๑ แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.๒๕๔๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๔ พ.ศ.๒๕๕๒ ประกอบกับมาตรา ๕๒ และ ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานีจึงมีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ดังต่อไปนี้

- |                             |                                                 |
|-----------------------------|-------------------------------------------------|
| ๑. นางสาวจินตนา อินมณี      | ตำแหน่งหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด |
| ๒. นางจรินทร์ ศิริชัยพันธุ์ | ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายนิติการและการพาณิชย์          |
| ๓. นางชญาณี บุญสวัสดิ์      | ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป               |
| ๔. นางชลธิชา มัทวรัตน์      | ตำแหน่งนิติกรชำนาญการ                           |
| ๕. นางสุพิน บำรุงรัตน์      | ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ               |
| ๖. นางสาวกรรณิกา ธิจินดา    | ตำแหน่งนิติกรปฏิบัติการ                         |
| ๗. นายปวิคม สุขสำราญ        | ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ          |
| ๘. นายพินเนตน์ โคชา         | ตำแหน่งผู้ช่วยนักวิชาการประชาสัมพันธ์           |
| ๙. นายทรงพล สิ้นคุ่ม        | ตำแหน่งผู้ช่วยนักวิชาการคอมพิวเตอร์             |
| ๑๐. น.ส.ศันสนีย์ หมั่นเสมอ  | ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์          |

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอกระบวนงานต่างๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร
๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ
๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน

/๕. ติดตาม...



๕. ติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ตลอดจนดำเนินการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกองคการบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานีทราบ

ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งตามคำสั่งนี้ถือปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายโดยเคร่งครัด มิให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ทางราชการ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นโดยทันที

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายเผด็จ นุ้ยปรี)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

(สำเนา)



ที่ นร 0206/ว 218

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. 10300

25 ธันวาคม 2541

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน  
เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน (เวียนกระทรวง ทบวง กรม)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. บัญชีรายชื่อมติคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษ  
ข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย  
ที่ยกเลิก
2. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ค่วนมาก ที่ มท 0208.3/9125  
ลงวันที่ 1 กรกฎาคม 2541
3. สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ.ที่ นร 0709.2/580 ลงวันที่ 4 พฤศจิกายน 2541
4. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร 0601/2565 ลงวันที่ 16  
ธันวาคม 2540

เดิมคณะรัฐมนตรีได้มีมติเกี่ยวกับระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษ  
ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยและการรับพิจารณาบัตรสนเท่ห์ จำนวน 2 ฉบับ และคำสั่งนายกรัฐมนตรี  
เกี่ยวกับการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ จำนวน 1 ฉบับ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 1

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีพิจารณาเห็นว่า มติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรี  
เกี่ยวกับ หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราว  
ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยดังกล่าว ได้ถือปฏิบัติมานานแล้ว สมควรนำมติคณะรัฐมนตรี  
และคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวมารวบรวม ปรับปรุงแก้ไขและยกย่องเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ  
ในเรื่องนี้ใหม่ ให้มีความสมบูรณ์อยู่ในฉบับเดียวกัน โดยมีความสอดคล้องกับหลักการของกฎหมายที่  
เกี่ยวข้อง มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ละเอียดชัดเจน สะดวกในการอ้างอิงและเหมาะสมในการถือปฏิบัติ  
สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จึงได้นำหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษ  
ข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยตามมติคณะรัฐมนตรี  
และคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวมากำหนดขึ้นใหม่ ซึ่งกระทรวงมหาดไทย สำนักงาน ก.พ. และสำนักงาน

/คณะกรรมการ...



คณะกรรมการกฤษฎีกาได้เสนอความเห็นมาเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย และสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้พิจารณาความเห็นดังกล่าวแล้ว เห็นสมควรปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวโดยพิจารณายกเลิกมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องทั้ง 3 ฉบับ และกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยขึ้นใหม่ ดังนี้

1. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายละเอียดที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

2. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ามีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

3. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

4. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏว่ามีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2535

5. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องและพยาน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยานนั้น

6. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอกและความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.2539

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 ลงมติว่า

1. อนุมัติให้ยกเลิกคำสั่งนายกรัฐมนตรี เรื่อง การสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2496 เรื่อง ระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2502 เรื่อง บัตรสนเท่ห์ ทั้ง 3 ฉบับ

/2. เห็นชอบหลัก...

2. เห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เสนอ โดยปรับปรุงข้อ 5 เป็นว่า “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น” และให้ส่วนราชการถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

วิษณุ เครืองาม

(นายวิษณุ เครืองาม)

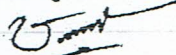
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารงานสารสนเทศ

โทร. 2801445

โทรสาร 2801446, 2824045

สำเนาถูกต้อง



(นายธีระวัฒน์ ภูชะพงศ์)

หัวหน้าฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป.





ที่ นร 1011/ว 26

สำนักงาน ก.พ.

ถนนพิษณุโลก กทม. 10300

17 กันยายน 2547

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน  
เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

- อ้างถึง 1. สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541  
2. สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0205/ว 31 ลงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2542

ตามหนังสือที่อ้างถึง 1. สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 ให้ส่วนราชการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเสนอมา ความแจ้งแล้ว นั้น

บัดนี้ ได้มีผู้ร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรีว่า ได้รับความเดือดร้อนจากการที่ได้ทำเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้สั่งการยืนยันให้แจ้งให้ส่วนราชการถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว สำนักงาน ก.พ. จึงขอแจ้งหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ให้ส่วนราชการทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีอีกครั้ง ดังนี้

1. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นข้อสงสัยให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

2. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือดำเนินาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

3. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

4. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏว่ามีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535

5. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจตั้งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น

6. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอกและความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539

นอกจากนั้น คณะรัฐมนตรียังได้วางมาตรการให้ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูล การให้ถ้อยคำ หรือการส่งเอกสารหลักฐาน ที่จะไม่ถูกกลั่นแกล้ง ตามหนังสือที่อ้างถึง 2. ให้ส่วนราชการถือและปฏิบัติอีกด้วย

จึงเรียนขึ้นมายังมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีทั้งสองฉบับดังกล่าวโดยเคร่งครัดต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ



(นายสีมา สิรินันท์)

เลขาธิการ ก.พ.

สำนักมาตรฐานวินัย

โทร. 0 2281 8677

โทรสาร 0 2628 6204



### คณะผู้จัดทำ

#### คณะที่ปรึกษา

- |                              |                                          |
|------------------------------|------------------------------------------|
| ๑. นายเผด็จ นุ้ยปรี          | นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี    |
| ๒. นางนภัสชนัน์ นิธิวรรณกุล  | ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี    |
| ๓. นางธมนพัฒน์ ตันตินิธิพงษ์ | รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี |
| ๔. นางสาวจินตนา อินมณี       | หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด |
| ๕. นางจรินทร์ ศรีชัยพันธุ์   | หัวหน้าฝ่ายนิติการและการพาณิชย์          |

#### คณะผู้เรียบเรียงและจัดทำเอกสาร

- |                          |                  |
|--------------------------|------------------|
| ๑. นางชลธิชา มัทวรัตน์   | นิติกรชำนาญการ   |
| ๒. นางสาวกรรณิกา ธิจันดา | นิติกรปฏิบัติการ |