



# คู่มือการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป



องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา  
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป เพื่อใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา และเป็นการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้การบริหารราชการต้องมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า และต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนรวมถึงเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง และขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด  
ฝ่ายนิติการ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา  
ผู้จัดทำ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b> .....	<b>๑</b>
๑. หลักการและเหตุผล.....	๑
๒. วัตถุประสงค์.....	๑
๓. สถานที่ตั้ง.....	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	๒
๕. คำจำกัดความ.....	๒
๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ.....	๒
<b>บทที่ ๒ อำนาจหน้าที่และวิธีดำเนินการ</b> .....	<b>๓</b>
๑. อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่.....	๓
๒. วิธีดำเนินการ.....	๓
<b>บทที่ ๓ โครงสร้างการบริหารจัดการ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</b> .....	<b>๕</b>
<b>บทที่ ๔ หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน</b> .....	<b>๖</b>
๑. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	๖
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ.....	๖
๓. การบันทึกข้อร้องเรียน.....	๖
๔. การประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือหน่วยงานต้นเรื่องทราบ.....	๗
๕. การติดตามผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง.....	๗
๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ.....	๗
๗. มาตรฐานงาน.....	๗
<b>ภาคผนวก</b>	
๑. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์	
๒. แบบฟอร์มแบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)	
๓. แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)	
๔. แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	
๕. แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	

# บทที่ ๑

## บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ (๒) บัญญัติให้บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว ประกอบกับพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๖๒ กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยปฏิบัติตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป พร้อมทั้งแจ้งให้บุคคลผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะได้รับทราบผลการดำเนินการหากปรากฏชื่อที่อยู่บุคคลดังกล่าว ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านเทคโนโลยีระบบสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ นอกจากนี้ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕ กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป เพื่อใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม และเสมอภาคแก่ประชาชน ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ถนนกำแพงสงคราม ตำบลในเมือง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๐๐๐ โทร. ๐๔๔-๒๔๓๘๘๗ www.koratpao.go.th  
Email: Admin@koratpao.go.th

#### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชน หน่วยงาน และให้คำปรึกษาตอบปัญหา และข้อเสนอแนะ เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ

๔.๒ ประสานงาน เร่งรัดติดตามผลการดำเนินการจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

๔.๓ แจ้งผลความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือหน่วยงานต้นเรื่องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.๔ รายงานผลการดำเนินการให้นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมาทราบ

๔.๕ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือหน่วยงานต้นเรื่อง ทราบอีกครั้ง

๔.๖ ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

#### ๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“บัตรสนเท่ห์” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน และมีรายละเอียดในส่วนต่างๆ ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม (อำเภอ/จังหวัด), ร้องเรียนด้วยตนเองที่หน่วยงาน, ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์หรือตู้รับฟังความคิดเห็น, ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์, ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงาน, หรือร้องเรียนผ่านทางสื่อออนไลน์ (Facebook, Line)

#### ๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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

## บทที่ ๒ อำนาจหน้าที่และวิธีดำเนินการ

### ๑. อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เกิดความโปร่งใส สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ ตามรายนาม ดังนี้

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| ๑. รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่กำกับดูแลสำนักปลัดฯ   | ประธานกรรมการฯ             |
| ๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา                   | รองประธานกรรมการ           |
| ๓. รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา                | กรรมการ                    |
| ๔. ผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน | กรรมการ                    |
| ๕. หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด                 | กรรมการและเลขานุการ        |
| ๖. หัวหน้าฝ่ายนิติการและการพาณิชย์                          | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๗. นิติกรและเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย                     | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังนี้

- ๑) พิจารณาเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา
  - ๒) มอบหมายเจ้าหน้าที่ในส่วนต่างๆ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์
  - ๓) ให้คำปรึกษา ตอบปัญหา แนะนำ เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ต่างๆ
  - ๔) จัดให้มีการลงทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
  - ๕) ปรับปรุงขั้นตอน หรือระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ตามความเหมาะสม
- โดยให้ประธานกรรมการฯ ดำเนินการติดตาม เร่งรัด และรายงานความคืบหน้าการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ให้ประชาชน หรือส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ทราบ หากมีปัญหา อุปสรรค ให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมาทราบ

### ๒. วิธีดำเนินการ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

#### ๒.๑ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑.๑ ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม (อำเภอ/จังหวัด) โดยผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์พร้อมเอกสารหลักฐาน ได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

#### ๒.๑.๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น เช่น

๑) ร้องเรียนด้วยตนเองที่หน่วยงาน โดยการยื่นเป็นหนังสือ หรือกรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมากำหนด

๒) ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ หรือตู้รับฟังความคิดเห็น ตู้ ปณ.๙๙๙ ปณ.จอมสุรางค์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๔๔๒๔-๓๘๓๘, ๐-๔๔๒๕-๑๑๙๙

๔) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงาน [www.koratpao.go.th](http://www.koratpao.go.th)

๕) ร้องเรียนผ่านทางสื่อออนไลน์ (Facebook /Line)

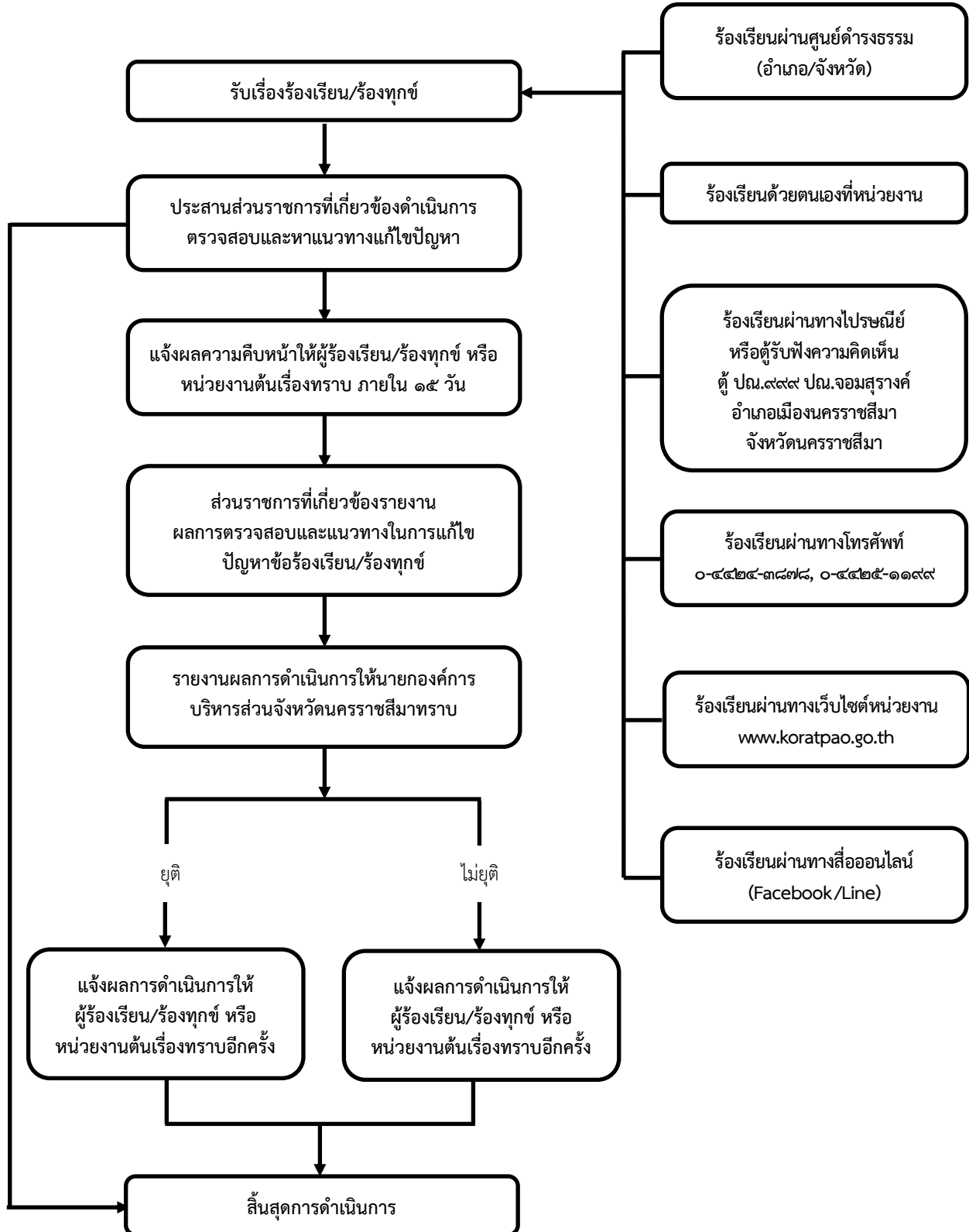
๒.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป ให้ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด พิจารณาส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

๒.๓ แจ้งผลความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือหน่วยงานต้นเรื่อง ทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๒.๔ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรายงานผลการตรวจสอบและแนวทางในการแก้ไขปัญหา ให้สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ทราบ

๒.๕ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฝ่ายนิติการ) เสนอนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด นครราชสีมา เพื่อพิจารณาผลการตรวจสอบ/แนวทางในการแก้ไขปัญหา และแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบอีกครั้ง

บทที่ ๓  
โครงสร้างการบริหารจัดการ  
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





## บทที่ ๔ หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

### ๑. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้ดำเนินการรับเรื่องตามระบบงานสารบรรณผู้ร้องต้องแจ้งชื่อ พร้อมทั้งอยู่ที่สามารถติดต่อได้

๑.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีไม่ปรากฏว่าผู้ร้องเป็นใคร ต้องระบุหลักฐานให้ชัดเจนว่ามีพยานหลักฐานใดบ้าง เช่น พยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอนายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมาพิจารณาสั่งการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าว

๑.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ระงับการพิจารณา เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล

### ๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม (อำเภอ/จังหวัด)	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตนเองที่หน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ หรือผู้รับฟังความคิดเห็น ตู้ ปณ.๙๙๙ ปณ.จอมสุรางค์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๔๔๒๔-๓๘๗๘, ๐-๔๔๒๕-๑๑๙๙	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงาน www.koratpao.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางสื่อออนไลน์ (Facebook, Line)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

### ๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ มีหนังสือหรือกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด วันเดือนปี ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ ลงชื่อผู้ร้องเรียน

๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ต้องลงทะเบียน/บันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### ๔. การประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือหน่วยงานต้นเรื่องทราบ

๔.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๔.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ เช่น ถนน สะพาน ข่าวดู เป็นต้น จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อสั่งการส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจประสานไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์

๔.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามภารกิจอำนาจหน้าที่ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔.๔ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังส่วนราชการที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

#### ๕. การติดตามผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานต้นเรื่องทราบ ต่อไป

#### ๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๖.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน หรือตามความเหมาะสม

๖.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ถึง ๓๐ กันยายน) หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

#### ๗. มาตรฐานงาน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป ให้ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ตรวจสอบข้อมูลและพิจารณาส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วแจ้งผลความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ หรือหน่วยงานต้นเรื่องทราบ ภายใน ๑๕ วัน

**ภาคผนวก**

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป (ด้วยตนเอง)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร.....เลขที่.....

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

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา พิจารณาดำเนินการ  
ช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบ  
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป (โทรศัพท์)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....  
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา พิจารณาดำเนินการ  
ช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้  
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่า หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ นม ๕๑๐๐๑.๓/

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

ถนนกำแพงสงคราม นม ๓๐๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา โดยทาง

( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง

( ) ทางโทรศัพท์ ( ) ทางตู้ ปณ.๙๙๙

( ) อื่นๆ.....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีระเบียบ กฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามระเบียบ กฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัดฯ

ฝ่ายนิติการ

โทร. ๐-๔๔๒๕-๑๑๙๙

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ นม ๕๑๐๐๑.๓/

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

ถนนกำแพงสงคราม นม ๓๐๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือที่.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

๓.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ของท่านไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงดังนี้

.....  
.....  
.....

..... รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ทั้งนี้ หากท่านมีข้อสงสัยหรือ  
ไม่เห็นด้วยประการใด โปรดติดต่อกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัดฯ

ฝ่ายนิติการ

โทร. ๐-๔๔๒๕-๑๑๙๙

ข้อมูลข่าวสารหรือเรื่องราวร้องทุกข์และปัญหาความเดือดร้อน  
โปรดแจ้งไปที่  
ตู้ ปณ.๙๙๙ ปณ. จอมสุรางค์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ ๓๐๐๐๐  
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา  
โทร.๐-๔๔๒๔-๓๘๗๘  
ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์  
โทร. ๐-๔๔๒๕-๑๑๙

