

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว

ฝ่ายนิติการ
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานเรื่องดังกล่าว มีความชัดเจน สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชนและความคาดหวังของผู้รับบริการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ขอบเขต	๑
๔. คำจำกัดความ	๑
๕. สถานที่ตั้ง	๒
๖. ช่องทางการร้องเรียน	๒
๗. ระยะเวลาการให้บริการ	๒
๘. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน ร้องทุกข์	๒
๙. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๓
๑๐. หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ	๓
๑๑. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๔
๑๒. การรับและตรวจสอบการร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ	๕
- ภาคผนวก	
• คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์	
• แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป	
• ตัวอย่างการเขียนหนังสือคำร้องร้องเรียน ร้องทุกข์	

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ประกอบกับประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

เพื่อเป็นการพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของผู้บริหาร และการแก้ไขปัญหาตรงตามความต้องการของประชาชน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงาน และบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

๒.๓ ประชาชนและผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจบนพื้นฐานของความเป็นธรรม โปร่งใส และเป็นองค์กรธรรมาภิบาล

๓. ขอบเขต

๓.๑ เป็นศูนย์กลางขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓.๒ ประสานงาน ติดตาม เร่งรัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จนกว่าจะได้รับการแก้ไขอย่างเต็มความสามารถ หรือได้ผลเป็นข้อยุติ เพื่อเป็นการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมทั้งการสรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขนำเสนอผู้บริหารตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

๔. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป รวมถึงภาคเอกชน และส่วนราชการอื่นๆ

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องราวหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการ กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง, ไปรษณีย์, โทรศัพท์, โทรสาร, เว็บไซต์, Facebook, แพลตฟอร์ม Traffy Fondue, หรือช่องทางอื่น ๆ ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วประกาศกำหนด

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว เลขที่ ๘๘๘๘ หมู่ ๒ ถนนสุวรรณศร ตำบลท่าเกษม อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ๒๗๐๐๐

๖. ช่องทางการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้ ดังนี้

๖.๑ ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ หรือร้องเรียน ร้องทุกข์ด้วยตนเองโดยตรงที่ ฝ่ายนิติการห้องสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ชั้น ๑) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว เลขที่ ๘๘๘๘ หมู่ ๒ ถนนสุวรรณศร ตำบลท่าเกษม อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ๒๗๐๐๐

๖.๒ ทางโทรศัพท์ ๐ ๓๗๒๔ ๐๘๘๘

๖.๓ ทางโทรสาร ๐ ๓๗๒๔ ๐๘๖๘

๖.๔ ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ที่ www.sakaeopao.go.th

๖.๕ ทาง Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว www.facebook.com/sakaeopao ผ่าน Messenger ที่ <https://m.me/sakaeopao>

๖.๖ แพลตฟอร์ม Traffy Fondue เลือกหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว



๖.๗ ช่องทางอื่น ๆ ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วประกาศกำหนด

๗. ระยะเวลาการให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการประกาศกำหนด)

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ นาฬิกา

๘. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน ร้องทุกข์

การร้องเรียนหรือร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่ประชาชนสามารถใช้เพื่อขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นที่มีผลกระทบต่อสิทธิหรือความเป็นอยู่ของตนเอง โดยมีหลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียนตามขั้นตอน ดังนี้

๘.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

การร้องเรียนจะต้องมีเหตุผลที่ชัดเจน : ผู้ร้องเรียนต้องระบุปัญหาหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน เป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิได้มีลักษณะเป็นกระแสข่าวที่สร้างความเสียหาย ใส่ร้าย หรือกล่าวหาบุคคลอื่น และขาดพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลที่แน่นอน กรณีตัวอย่างเช่น ปัญหาของเมืองที่เกิดความไม่ปลอดภัย ไม่สะดวก ไม่เรียบร้อย หรืออาจเกิดความเสียหายหรืออันตรายได้ การละเมิดสิทธิการกระทำที่ผิดกฎหมาย หรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม

ข้อมูลครบถ้วน : ผู้ร้องเรียนต้องระบุข้อมูลต่างๆ เช่น วัน เดือน ปี ที่แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์, ชื่อ - นามสกุล (กรณีประสงค์จะเปิดเผย), ที่อยู่, หมายเลขโทรศัพท์, หรือช่องทางสำหรับการติดต่อกลับ มีการระบุพิกัดหรือตำแหน่งของสถานที่ที่ต้องการให้แก้ไขปัญห และรายละเอียดของปัญหาหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยละเอียด

มีหลักฐานรองรับ : ควรมีหลักฐานต่างๆ เช่น ภาพถ่าย ภาพเคลื่อนไหว เอกสาร หรือบันทึกเสียงเพื่อช่วยสนับสนุนการร้องเรียน

คำขอ : ผู้ร้องต้องระบุคำขอว่า จะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วดำเนินการสิ่งใด

ดำเนินการผ่านช่องทางที่กำหนด : ผู้ร้องต้องส่งคำร้องผ่านช่องทางที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วกำหนด โดยไม่เป็นการขอให้บุคคลอื่นร้องเรียนแทน

๘.๒ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่อาจไม่รับไว้พิจารณา

๘.๒.๑ คำร้องที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๘.๒.๒ คำร้องที่ไม่มีรายการตามข้อ ๘.๑

๘.๒.๓ คำร้องที่ไม่อยู่ในขอบเขตหน้าที่และอำนาจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว

๙. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๙.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง พยานหลักฐานต่าง ๆ เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาสั่งการในส่วนที่เกี่ยวข้อง อันเป็นแก้ไขปัญหตามคำร้องต่อไป

๙.๒ กรณีเห็นว่าเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ ไม่ครบถ้วน ไม่ว่าจะเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด หรือพิจารณาแล้วเห็นว่าข้อความส่วนที่ไม่สมบูรณ์ ไม่ครบถ้วนนั้น เป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว หรือผู้ร้องไม่แก้ไขรายละเอียดดังกล่าวภายในระยะเวลาที่กำหนดให้บันทึกไว้ แล้วเสนอเรื่องร้องเรียนดังกล่าวต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาสั่งการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป และดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องดังกล่าวเท่าที่จะสามารถกระทำได้

๙.๓ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ ภายในเวลา ๑๕ วัน เว้นแต่กรณีผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๙.๔ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ให้ดำเนินการดังนี้

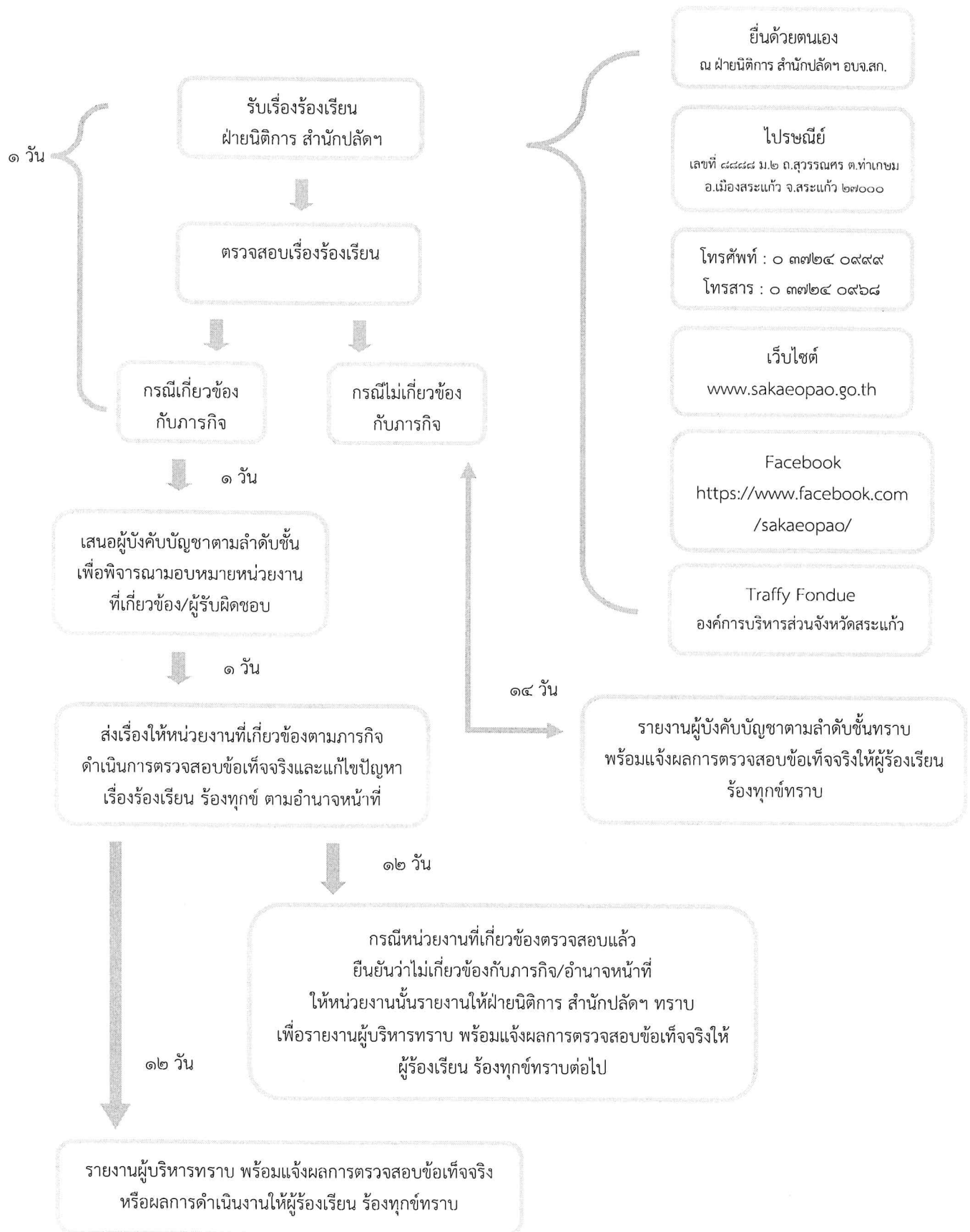
๙.๔.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๙.๔.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๑๐. หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

หากมีปัญหาหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับการร้องเรียน สามารถสอบถามได้จากหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบได้ที่ ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๗๒๔ ๐๙๙๙ ต่อ ๑๖๓

๑๑. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว



๑๒. การรับและตรวจสอบการร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบการร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อการประสานการแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางไปรษณีย์ ณ ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วน จังหวัดสระแก้ว เลขที่ ๘๘๘๘ หมู่ ๒ ถนนสุวรรณศร ตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง สระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ๒๗๐๐๐	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน ร้องทุกข์	ภายในเวลา ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.sakaeopao.go.th	ทุกวัน	ภายในเวลา ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook : https://www.facebook.com/sakaeopao/	ทุกวัน	ภายในเวลา ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์ : ๐ ๓๗๒๔ ๐๙๙๙	ทุกวัน	ภายในเวลา ๑ วันทำการ	
โทรสาร : ๐ ๓๗๒๔ ๐๙๖๘	ทุกวัน	ภายในเวลา ๑ วันทำการ	
Traffy Fondue องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว	ทุกวัน	ภายในเวลา ๑ วันทำการ	

ภาคผนวก

คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้
 - ๑.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ หรือช่องทางสำหรับการติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน
 - ๑.๒ บรรยายการกระทำหรือเหตุการณ์ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้
 - ๑) การกระทำหรือเหตุการณ์ที่เป็นเหตุร้องเรียนโดยละเอียด
 - ๒) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำหรือเหตุการณ์นั้นอย่างไร และต้องการให้ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง/หรือดำเนินการสิ่งใด ๆ (ระบุวัตถุประสงค์)
 - ๓) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) เช่น ภาพถ่าย ภาพเคลื่อนไหว เอกสาร หรือบันทึกเสียงเพื่อช่วยสนับสนุนการร้องเรียน
 - ๔) ระบุพิกัด ตำแหน่งของสถานที่ (ถ้ามี)
 ๒. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ - สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้
 ๓. ยื่นหรือส่งคำร้องผ่านช่องทางที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วกำหนด โดยไม่เป็นการขอให้บุคคลอื่นร้องเรียนแทน
-

คำร้องทั่วไป

เขียนที่

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว..... อายุปี
ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล.....
อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....
มีความประสงค์.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความที่ได้กล่าวมาในข้างต้นและเอกสารหลักฐานที่แนบมาพร้อมนี้
(ถ้ามี) เป็นความจริงทุกประการ จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

- ตัวอย่าง -

คำร้องทั่วไป

เขียนที่ ระบุสถานที่ บ้าน/ที่ทำงาน.....

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว.....

วันที่ ๑ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘.....

เรื่อง ระบุเรื่องที่ต้องการร้องเรียน เช่น ถนนชำรุด.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว เทพี เสรีภาพ อายุ ๒๙ ปี
ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่ ๑๑๑๑/๑๑๑๑ หมู่ที่ ๑๑๑ ถนน เดินสะดวง ตำบล บ้านอยู่เจริญ
อำเภอ มั่นคงพัฒนา จังหวัด สระแก้ว รหัสไปรษณีย์ ๑๑๑๑๑ โทรศัพท์ ๐๘ ๑๑๑๑ ๑๑๑๑.....

มีความประสงค์ (ระบุรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์) ข้าพเจ้าได้รับความเดือดร้อน
ในการสัญจรไป-มา เนื่องจากบริเวณถนนเดินสะดวง ตำบลบ้านอยู่เจริญ อำเภอมั่นคงพัฒนา จังหวัดสระแก้ว
ซึ่งเป็นถนนที่อยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว เกิดการชำรุดเสียหาย ฝุ่นผง เป็นหลุม
เป็นบ่อ ทำให้เดินทางไปไหนมาไหนไม่สะดวก เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน จึงขอให้
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามอำนาจหน้าที่ ต่อไป พร้อมนี้ข้าพเจ้า
ได้แนบสำเนารูปถ่ายสภาพถนน และระบุพิกัด ตำแหน่งมาด้วย รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความที่ได้กล่าวมาในข้างต้นและเอกสารหลักฐานที่แนบมาพร้อมนี้
เป็นความจริงทุกประการ จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

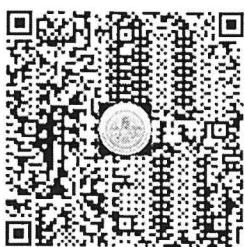
ลงชื่อ เทพี เสรีภาพ ผู้ยื่นคำร้อง

(.....นางสาวเทพี เสรีภาพ.....)

คู่มือประชาชน : การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว

.....

1. ชื่อกระบวนการ : การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว
3. ประเภทของงานบริการ : กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยงานเดียว
4. หมวดยุทธศาสตร์ของกระบวนการ : รับแจ้ง
5. กฎหมายที่ให้อำนาจที่เกี่ยวข้อง : 1) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (และที่แก้ไขเพิ่มเติม)
2) ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2558
6. ระดับผลกระทบ : บริการทั่วไป
7. กลุ่มผู้ใช้บริการ : ประชาชนทั่วไป
8. ช่องทางการให้บริการ
 - 8.1 ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์ หรือร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้วยตนเองโดยตรงที่ฝ่ายนิติการ ห้องสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ชั้น 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว เลขที่ 8888 หมู่ 2 ถนนสุวรรณศร ตำบลท่าเกษม อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว 27000
 - 8.2 ทางโทรศัพท์ 0 3724 0999 ต่อ 163
 - 8.3 ทางโทรสาร 0 3724 0968
 - 8.4 ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ที่ www.sakaeopao.go.th
 - 8.5 ทาง Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว www.facebook.com/sakaeopao ผ่าน Messenger ที่ <https://m.me/sakaeopao>
 - 8.6 แพลตฟอร์ม Traffy Fondue เลือกหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว
- 8.7 ช่องทางอื่น ๆ ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วประกาศกำหนด



9. สถานที่ให้บริการ : สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว เลขที่ 8888 หมู่ 2 ถนนสุวรรณศร
ตำบลท่าเกษม อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว 27000 โทรศัพท์ 0 3724 0999 ต่อ 163

10. ระยะเวลาเปิดให้บริการ : เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการประกาศกำหนด)
ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 นาฬิกา

11. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

การร้องเรียนจะต้องมีเหตุผลที่ชัดเจน : ผู้ร้องเรียนต้องระบุปัญหาหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายใน
จังหวัดสระแก้ว อย่างชัดเจน เป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิได้มีลักษณะเป็นกระแสข่าวที่สร้างความเสียหาย
ใส่ร้าย หรือกล่าวหาบุคคลอื่น และขาดพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคล
ที่แน่นอน กรณีตัวอย่างเช่น ปัญหาของเมืองที่เกิดความไม่ปลอดภัย ไม่สะดวก ไม่เรียบร้อย หรืออาจเกิด
ความเสียหายหรืออันตรายได้ การละเมิดสิทธิ การกระทำที่ผิดกฎหมาย หรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม

ข้อมูลครบถ้วน : ผู้ร้องเรียนต้องระบุข้อมูลต่างๆ เช่น วัน เดือน ปี ที่แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์,
ชื่อ - นามสกุล (กรณีประสงค์จะเปิดเผย), ที่อยู่, หมายเลขโทรศัพท์, หรือช่องทางสำหรับการติดต่อกลับ มีการ
ระบุพิกัดหรือตำแหน่งของสถานที่ที่ต้องการให้แก้ไขปัญหา และรายละเอียดของปัญหาหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
โดยละเอียด

มีหลักฐานรองรับ : ควรมีหลักฐานต่าง ๆ เช่น ภาพถ่าย ภาพเคลื่อนไหว เอกสาร หรือบันทึกเสียงเพื่อ
ช่วยสนับสนุนการร้องเรียน

คำขอ : ผู้ร้องต้องระบุคำขอว่า จะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วดำเนินการสิ่งใด

ดำเนินการผ่านช่องทางที่กำหนด : ผู้ร้องต้องส่งคำร้องผ่านช่องทางที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด
สระแก้วกำหนด โดยไม่เป็นการขอให้บุคคลอื่นร้องเรียนแทน

12. เอกสารประกอบการยื่นคำขอ

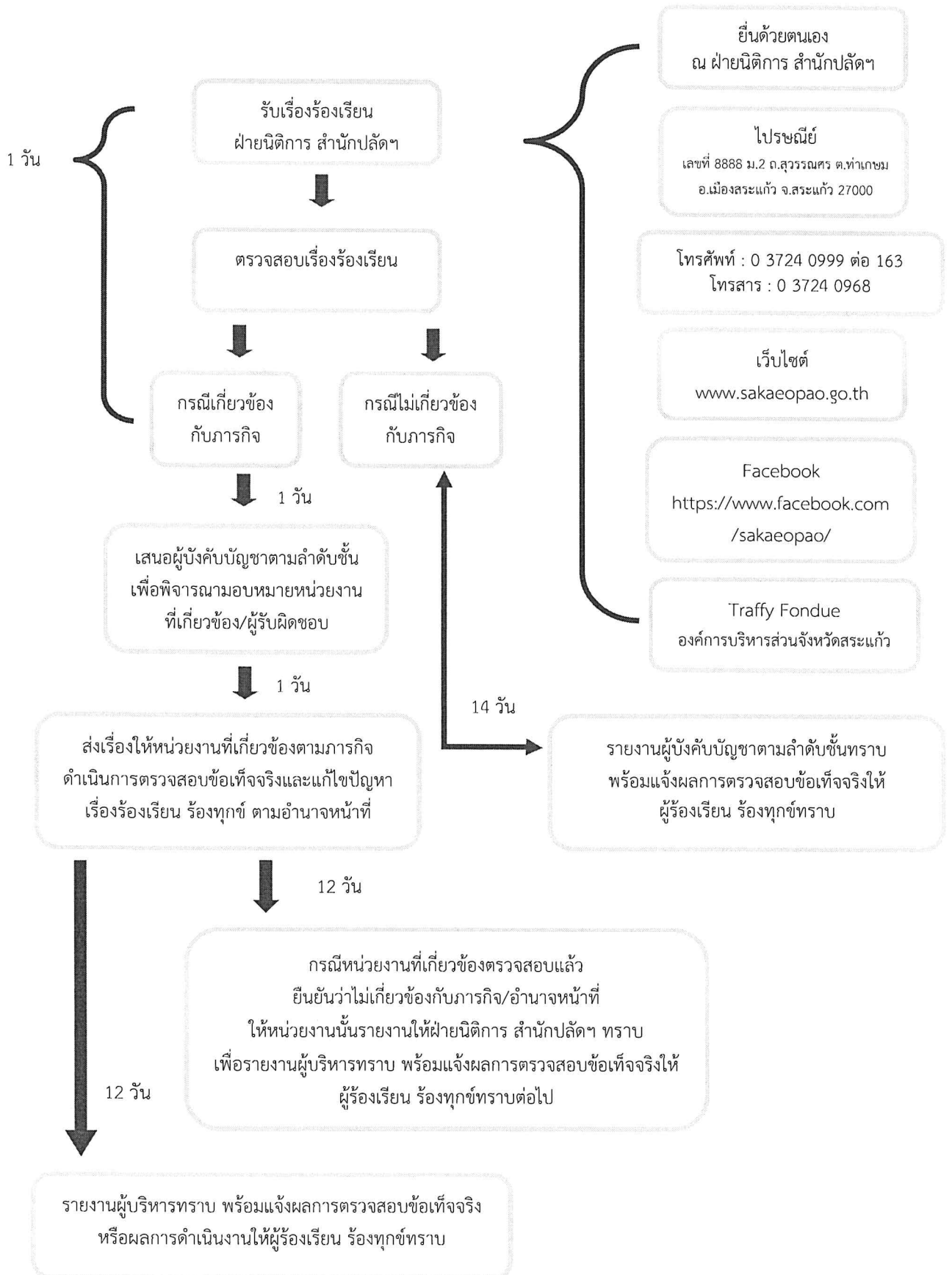
12.1 บัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (ที่ยังไม่หมดอายุ)

12.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะร้องเรียนร้องทุกข์

12.3 เอกสารอื่น ๆ ที่ประสงค์จะยื่นเพิ่มเติม

13. ค่าธรรมเนียม : ไม่มีค่าธรรมเนียม

แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว



คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้
 - ๑.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ หรือช่องทางสำหรับการติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน
 - ๑.๒ บรรยายการกระทำหรือเหตุการณ์ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้
 - ๑) การกระทำหรือเหตุการณ์ที่เป็นเหตุร้องเรียนโดยละเอียด
 - ๒) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำหรือเหตุการณ์นั้นอย่างไร และต้องการให้ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง/หรือดำเนินการสิ่งใด ๆ (ระบุวัตถุประสงค์)
 - ๓) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) เช่น ภาพถ่าย ภาพเคลื่อนไหว เอกสาร หรือบันทึกเสียงเพื่อช่วยสนับสนุนการร้องเรียน
 - ๔) ระบุพิกัด ตำแหน่งของสถานที่ (ถ้ามี)
 ๒. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ - สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้
 ๓. ยื่นหรือส่งคำร้องผ่านช่องทางที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วกำหนด โดยไม่เป็นการขอให้บุคคลอื่นร้องเรียนแทน
-

คำร้องทั่วไป

เขียนที่

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว..... อายุปี
ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล.....
อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....
มีความประสงค์.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความที่ได้กล่าวมาในข้างต้นและเอกสารหลักฐานที่แนบมาพร้อมนี้
(ถ้ามี) เป็นความจริงทุกประการ จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

- ตัวอย่าง -
คำร้องทั่วไป

เขียนที่ ระบุสถานที่ บ้าน/ที่ทำงาน
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว

วันที่ 1 เดือน มกราคม พ.ศ. 2569

เรื่อง ระบุเรื่องที่ต้องการร้องเรียน เช่น ถนนชำรุด

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว เทพี เสรีภาพ อายุ 29 ปี
ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่ 1111/1111 หมู่ที่ 111 ถนน เดินสะดวก ตำบล บ้านอยู่เจริญ
อำเภอ มั่นคงพัฒนา จังหวัด สระแก้ว รหัสไปรษณีย์ 11111 โทรศัพท์ 08 1111 1111

มีความประสงค์ (ระบุรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์) ข้าพเจ้าได้รับความเดือดร้อน
ในการสัญจรไป-มา เนื่องจากบริเวณถนนเดินสะดวก ตำบลบ้านอยู่เจริญ อำเภอมั่นคงพัฒนา จังหวัดสระแก้ว
ซึ่งเป็นถนนที่อยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว เกิดการชำรุดเสียหาย ผุพัง เป็นหลุม
เป็นบ่อ ทำให้เดินทางไปไหนมาไหนไม่สะดวก เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน จึงขอให้
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามอำนาจหน้าที่ ต่อไป พร้อมนี้ข้าพเจ้า
ได้แนบสำเนารูปถ่ายสภาพถนน และระบุพิกัด ตำแหน่งมาด้วย รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความที่ได้กล่าวมาในข้างต้นและเอกสารหลักฐานที่แนบมาพร้อมนี้
เป็นความจริงทุกประการ จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ เทพี เสรีภาพ ผู้ยื่นคำร้อง
(นางสาวเทพี เสรีภาพ)