

**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 แนวทางการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2558
6. ระดับผลกระทบ : บริการทั่วไป
7. กลุ่มผู้ใช้บริการ : ประชาชนทั่วไป
8. ช่องทางการให้บริการ
 - 8.1 ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์ หรือเรื่องเรียน 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 เลือกรับแจ้งหน่วยงาน 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 : ผู้ร้องเรียนต้องระบุปัญหาหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในจังหวัดสระแก้ว อย่างชัดเจน เป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิได้มีลักษณะเป็นกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายใส่ร้าย หรือกล่าวหาบุคคลอื่น และขาดพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลที่แน่นอน กรณีตัวอย่างเช่น ปัญหาของเมืองที่เกิดความไม่ปลอดภัย ไม่สะดวก ไม่เรียบร้อย หรืออาจเกิดความเสียหายหรืออันตรายได้ การละเมิดสิทธิ การกระทำที่ผิดกฎหมาย หรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม

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

มีหลักฐานรองรับ : ควรมีหลักฐานต่าง ๆ เช่น ภาพถ่าย ภาพเคลื่อนไหว เอกสาร หรือบันทึกเสียงเพื่อช่วยสนับสนุนการร้องเรียน

คำขอ : ผู้ร้องต้องระบุคำขอว่า จะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วดำเนินการสิ่งใด

ดำเนินการผ่านช่องทางที่กำหนด : ผู้ร้องต้องส่งคำร้องผ่านช่องทางที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วกำหนด โดยไม่เป็นการขอให้บุคคลอื่นร้องเรียนแทน

12. เอกสารประกอบการยื่นคำขอ

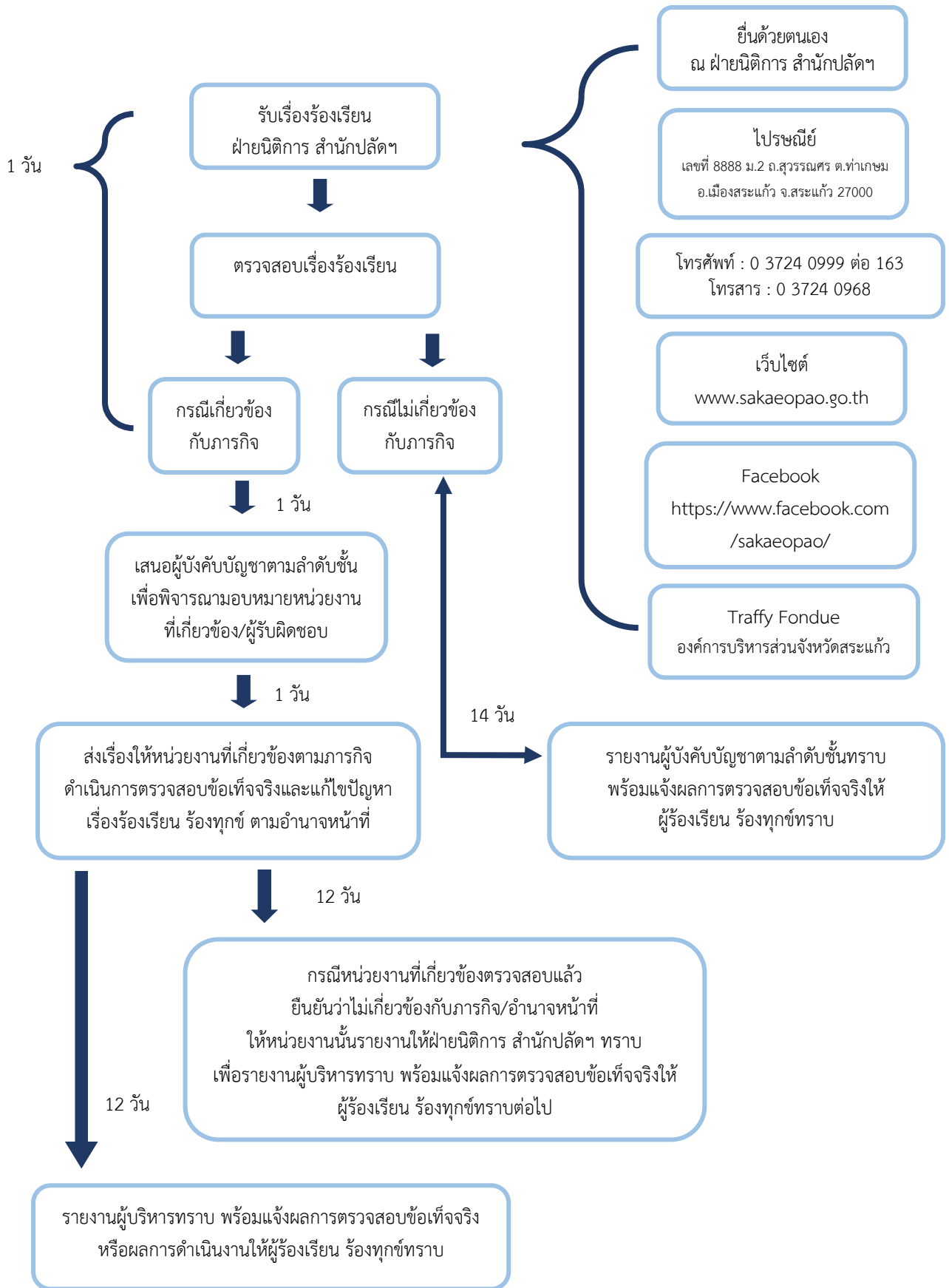
12.1 บัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (ที่ยังไม่หมดอายุ)

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 นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว

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 อำเภอเมืองพัฒนา 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.....)