



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม  
เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน  
ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

\*\*\*\*\*

โดยที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดทำประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล โดยกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น มีผลใช้บังคับ ตั้งแต่วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมในฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ แก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในเขตจังหวัดนครปฐม อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๕/๕ (๑) แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๔ พ.ศ. ๒๕๕๒ และเพื่อให้สอดคล้องกับประกาศฯ เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล จึงจัดทำประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๓๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ .

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายอนุสรณ์ บุญกวิน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

สำเนาถูกต้อง

๒๕  
นายณรงค์ศักดิ์ อูสุวรรณ  
นิติกร

แนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน  
ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

\*\*\*\*\*

๑. การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ในขั้นต้นให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๔๒ กล่าวคือ ผู้ได้รับความเดือดร้อนจะร้องทุกข์ด้วยตนเอง หรือมอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์แทนหรือผู้จัดการแทนได้ และจะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

๒. ในกรณีได้รับการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือไม่มีรายชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ได้รับว่า การร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีที่กำหนดไม่ให้นำเรื่องไว้พิจารณา เว้นแต่กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามที่เหมาะสม

๓. เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียนจะต้องเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลหรือมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว

๔. เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่รับไว้พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ ให้ชี้แจงผู้ร้องทราบ และส่งคำร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมมีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ตลอดจนติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติ โดยให้ถือปฏิบัติตามหลักการร้องเรียนทั่วไป ดังนี้

๔.๑.๑ ขอทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน  
เมื่อครบ ๓๐ วัน

๔.๑.๒ กรณีไม่มีรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้ติดตามทวงถามครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน และติดตามทวงถามครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน ในกรณีหลังจากทวงถามแล้ว ยังไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

๔.๒ กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมให้รับดำเนินการโดยเร็ว แต่ถ้าเกินขีดความสามารถให้ร้องขอไปยังส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐและแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรงทันที

/๕. ให้ยึดถือ...  
สำเนาถูกต้อง

  
นายณรงค์ศักดิ์ ชูสุวรรณ  
มิถุนายน

๕. ให้ยึดถือประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

๖. ผู้ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือมีเรื่องปัญหาในการดำเนินงานภาครัฐ สามารถร้องทุกข์/ร้องเรียนได้โดยตรง ณ สำนักปลัด อบจ. องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม หรือส่งหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน หรือร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านทาง [www. nkppao.go.th](http://www.nkppao.go.th) หรือโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐๓๔-๙๖๐๘๐๗

๗. องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ทั้งนี้ พร้อมปฏิทินการปฏิบัติงานตามรายละเอียดแนบท้ายนี้

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

๓๐ มีนาคม ๒๕๕๘

ตำแหน่ง

๗

นายณรงค์ศักดิ์ จตุวรรณ  
มัติกร

**ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม**

ลำดับ ที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน
๑	เมื่อได้รับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น (ทางโทรศัพท์หรือประสานโดยตรงกับผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์)	๕ วันทำการ
๒	ลงพื้นที่ตรวจสอบสภาพปัญหาและหาข้อมูลเพิ่มเติม	๕ วันทำการ
๓	พิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาหรือส่งร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมพิจารณา พร้อมแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบข้อมูลเบื้องต้น	๓ วันทำการ กรณีส่งต่อ/ ๕ วันทำการ กรณีดำเนินการเอง
๔	สรุปผลการพิจารณาการแก้ไขปัญหาหรือ บรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประสานหน่วยงานที่ส่งต่อเพื่อทราบความก้าวหน้า ในการดำเนินงานพิจารณาการแก้ไขปัญหา รายงานผู้บังคับบัญชา พร้อมแจ้งผลการดำเนินงาน ให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ	๓ วันทำการ กรณีดำเนินการเอง/ ๕ วันทำการ กรณีประสานหน่วยงาน ภายนอก
๕	ติดตามผลการดำเนินงานและรับฟังความคิดเห็น ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๔ วันทำการ

สำเนาถูกต้อง

๗

นายณรงค์ศักดิ์ อุตวรกุล  
นายก

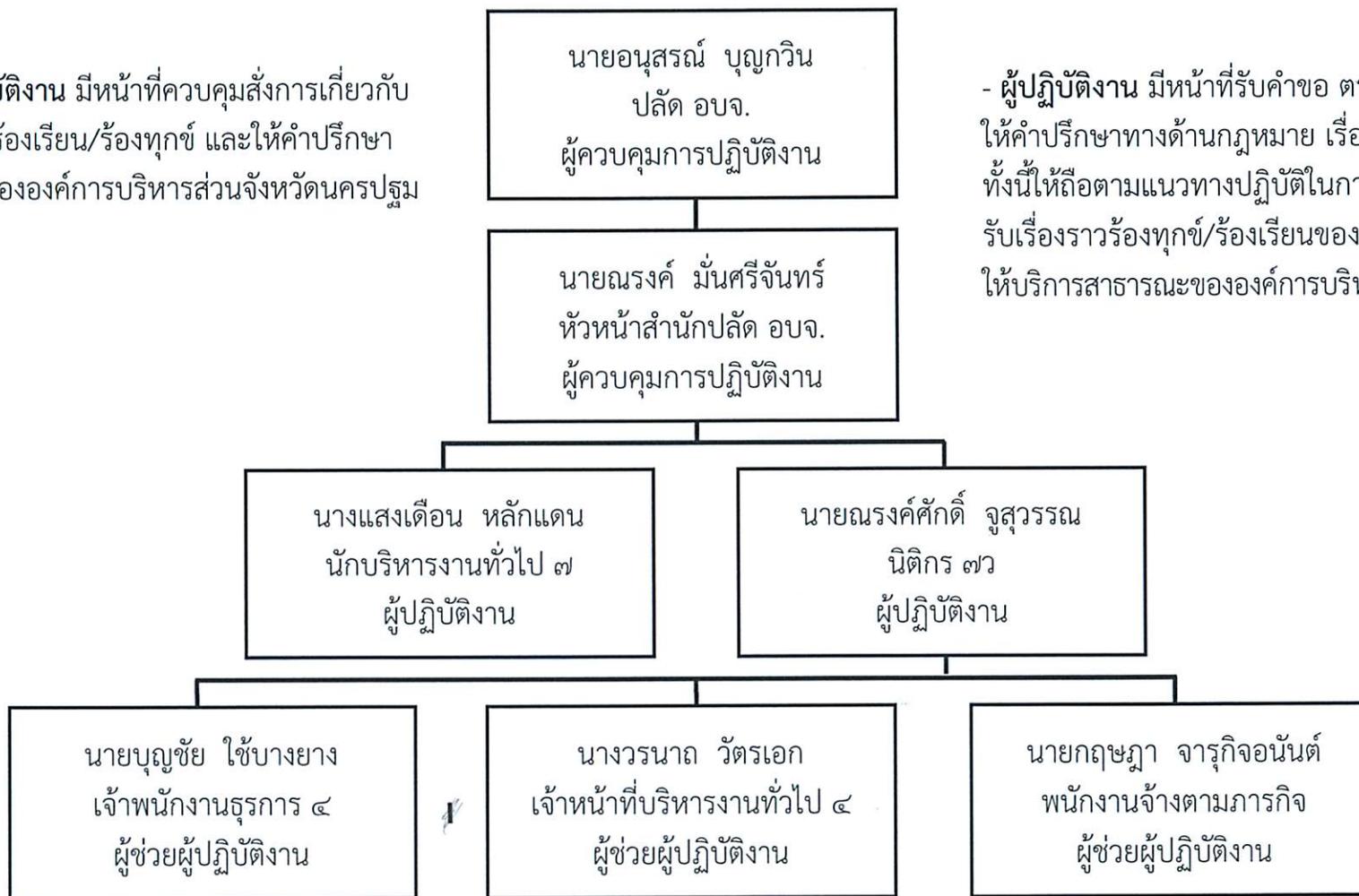
ปฏิทินการปฏิบัติงานการดำเนินการ  
เรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

ลำดับ	รายละเอียดในการปฏิบัติงาน	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	๑๑	๑๒	๑๓	๑๔	๑๕	๑๖	๑๗	๑๘	๑๙	๒๐	๒๑	๒๒	๒๓	๒๔	๒๕	๒๖	๒๗	๒๘	๒๙	๓๐	๓๑	หมายเหตุ										
๑	เมื่อได้รับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น (ทางโทรศัพท์หรือประสาน โดยตรงกับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์)	←————→																																									
๒	ลงพื้นที่ตรวจสอบสภาพปัญหาและหาข้อมูลเพิ่มเติม		←————→																																								
๓	พิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาหรือส่งร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมพิจารณา พร้อมแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบข้อมูลเบื้องต้น							←————→																																			
๔	สรุปผลการพิจารณาการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประสานหน่วยงานที่ส่งต่อเพื่อทราบความก้าวหน้าในการดำเนินงานพิจารณาการแก้ไขปัญหารายงานผู้บังคับบัญชา พร้อมแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ														←————→																												
๕	ติดตามผลการดำเนินงานและรับฟังความคิดเห็นของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์																				←————→																						

  
 นายณรงค์ศักดิ์ บุสุวรรณ  
 นิติกร

## แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขอรับคำปรึกษาด้านกฎหมาย

- ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน มีหน้าที่ควบคุมสั่งการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมาย ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม



- ผู้ปฏิบัติงาน มีหน้าที่รับคำขอ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมาย เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งนี้ให้ถือตามแนวทางปฏิบัติในการจัดบริการ รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

- ผู้ช่วยผู้ปฏิบัติงาน มีหน้าที่ช่วยผู้ปฏิบัติงาน รับคำร้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง และติดตามผลการดำเนินงานในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

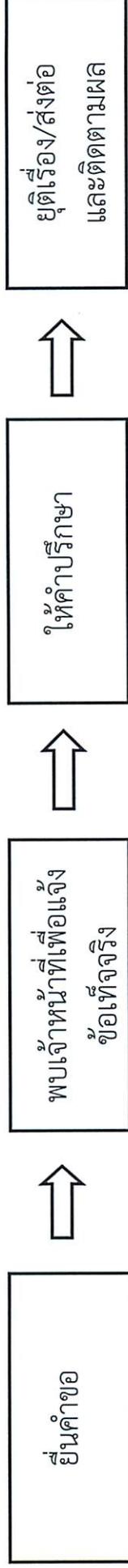
อำนาจถูกต้อง

๗

นายณรงค์ศักดิ์ จุสุวรรณ  
นิติกร

## แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

๑. แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้  
งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมาย



### สรุป ขั้นตอน ดังนี้

- ขั้นตอนที่ ๑ ยื่นคำขอ กับเจ้าหน้าที่รับคำร้อง ใช้เวลาประมาณ ๓ นาที
- ขั้นตอนที่ ๒ เข้าพบเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง ใช้เวลาประมาณ ๑๐ นาที
- ขั้นตอนที่ ๓ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ใช้เวลาประมาณ ๓๐ นาที
- ขั้นตอนที่ ๔ เสร็จสิ้นยุติเรื่อง หรือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ตามระยะเวลาที่กำหนดตามอำนาจหน้าที่

ด้านกฎหมาย



นายณรงค์ศักดิ์ สุขวรรณ  
นิติกร