



# แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน การติดตั้งป้ายโฆษณาบนทาง สาธารณะที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการติดตั้งป้ายโฆษณา  
หรือสิ่งอื่นใดรुकล้ำทางสาธารณะ  
หรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า  
อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

## คำนำ

คู่มือแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการติดตั้งป้ายโฆษณาหรือสิ่งอื่นใดรुकล้ำทางสาธารณะ หรือไม่ชอบด้วยกฎหมายฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกรณีได้รับแจ้ง เบาะแสการติดตั้งป้ายโฆษณาบนทางสาธารณะที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ของศูนย์รับเรื่องราวจึงทุกขงค์การ บริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางใน การปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการติดตั้งป้ายโฆษณาหรือสิ่งอื่นใดรुकล้ำทาง  
สาธารณะ หรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการติดตั้งป้ายโฆษณาหรือสิ่งอื่นใดรुकล้ำทางสาธารณะ หรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / เบาะแส	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๖
จัดทำโดย	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

## คู่มือแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการติดตั้งป้ายโฆษณาหรือสิ่งอื่นใดรुकล้ำทางสาธารณะ หรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย

### ๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับแจ้งจากกระทรวงมหาดไทยว่าสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๒ เรื่อง มาตรการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับป้ายโฆษณาบนทางสาธารณะที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. เสนอ และมอบหมายให้กระทรวงมหาดไทยรับมาตรการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับโฆษณาบนทางสาธารณะพิจารณาดำเนินการ ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้มอบหมายให้กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาดำเนินการและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า จึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกรณีได้รับแจ้งเบาะแสป้ายโฆษณาหรือสิ่งอื่นใดรुकล้ำทางสาธารณะ หรือไม่ชอบด้วยกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่าเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการติดตั้งป้ายโฆษณาหรือสิ่งอื่นใดรुकล้ำทางสาธารณะ หรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการติดตั้งป้ายโฆษณาหรือสิ่งอื่นใดรुकล้ำทางสาธารณะ หรือไม่ชอบด้วยกฎหมายขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า เลขที่ ๒๖๕ หมู่ที่ ๕ ตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการติดตั้งป้ายโฆษณาหรือสิ่งอื่นใดรुकล้ำทางสาธารณะ หรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการติดตั้งป้ายโฆษณาหรือสิ่งอื่นใดรบกวนทางสาธารณะ หรือไม่ชอบด้วยกฎหมายมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/เบาะแส ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

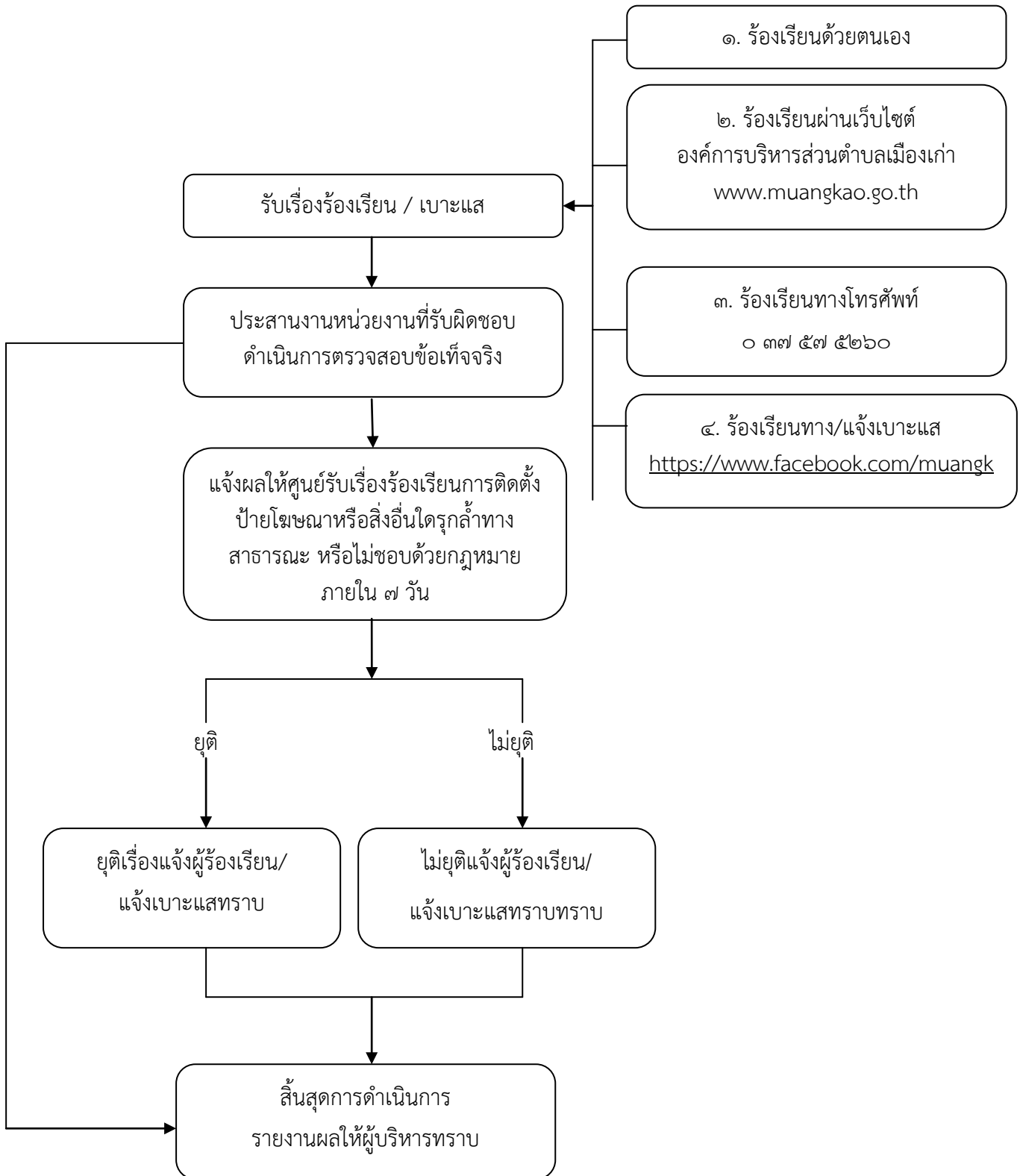
“ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/เบาะแส” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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

๘. แผนผังกระบวนการจัดการ



### ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/เบาะแส ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/ จุดรับข้อร้องเรียน/เบาะแส ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/เบาะแส จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/เบาะแส ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/เบาะแส เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า <a href="http://www.muangkao.go.th">www.muangkao.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๓๗ ๕๗ ๕๒๖๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง <a href="https://www.facebook.com/muangkao">https://www.facebook.com/muangkao</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/เบาะแส โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่o เรื่องร้องเรียน/เบาะแส และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/เบาะแส ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/เบาะแส

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/เบาะแสและการแจ้งผู้ร้องเรียน/เบาะแสทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/เบาะแส ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/เบาะแส ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/เบาะแส ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/เบาะแส ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

## ๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/เบาะแส ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/เบาะแส ให้ศูนย์ฯรับเรื่องรวบรวมทุกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/เบาะแส ให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน ทำการ

## ๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



**๑๗. จัดทำโดย**

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการติดตั้งป้ายโฆษณาหรือสิ่งอื่นใดรบกวนทางสาธารณะ หรือไม่ชอบด้วย

กฎหมาย

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๗ ๕๗ ๕๒๖๐
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๗ ๕๗ ๕๒๗๐
- เว็บไซต์ [www.muangkao.go.th](http://www.muangkao.go.th)