



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ของศูนย์ดำรงธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว่าว

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว๋าว

๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อยย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิติเตียนจากประชาชนมาก นอกจากนี้เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยตัวเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว๋าวมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์” ไว้ ๒ ประการ คือ

“เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

๒.๑ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ข้าราชการ

(๑) เป็นข้อร้องเรียน เช่น พบการทุจริตของพนักงาน ให้บริการไม่ดี ฯลฯ

(๒) เป็นข้อร้องทุกข์ มักมีสาเหตุมาจากการที่ผู้ร้องเชื่อว่าตนเองไม่ได้รับความยุติธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน เช่น การไม่ได้รับเบี้ยยังชีพ ซึ่งเป็นการสะท้อนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว๋าว

(๓) ข้อเสนอแนะ และสอบถามหรือเสนอความคิดเห็น เป็นช่องทางในการให้ข้อมูล เพื่อให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง ให้ประชาชนมีโอกาสให้ข้อมูล ทั้งนี้ ต้องตอบคำถามในทุกคำถามปัญหาที่ประชาชนต้องการทราบเกี่ยวกับงานในหน้าที่ นำข้อเสนอไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ตรงจุด หรือสอบถามความพึงพอใจในเรื่องที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการต่างๆ จากศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว๋าว

๒.๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกวาวแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นอย่างใดก็ตาม หรือจะเป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกวาวดำเนินการแก้ไขปัญหตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกวาว

๓.๑ การบริการรับเรื่องร้องเรียน

- (๑) ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ
- (๒) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์
- (๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ
- (๔) ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกวาวให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

๓.๒ การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกวาว

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกวาวในรูปของคณะกรรมการ มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธาน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรองประธาน นิติกรเป็นกรรมการและเลขานุการ และมีกรรมการศูนย์ประกอบด้วยปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน และหัวหน้าส่วน/กอง ต่างๆ

๓.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกวาว

- (๑) ส่วนรับเรื่อง เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่อง ได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชนมี ๔ ช่องทาง ดังนี้
 - (๑.๑) การติดต่อด้วยตนเองได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกวาว อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง
 - (๑.๒) การรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๔-๘๒๓๑๓๒ และทางโทรสาร หมายเลข ๐๕๔-๘๒๓๑๓๓ นายก อบต. ๐๙๗-๙๒๔-๙๓๒๘ ปลัด อบต. ๐๘๕-๖๙๔-๕๕๖๖ จะตอบข้อซักถาม บริการข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาคแล้วแต่กรณี
 - (๑.๓) กรณีการร้องเรียนทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองมาที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกวาว เลขที่ ๒๑๘ หมู่ที่ ๘ ตำบลทุ่งกวาว อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ๕๒๒๔๐
 - (๑.๔) กรณีการร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.thungkaow.go.th
 - (๑.๕) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

(๑.๖) รวบรวมเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ส่งให้ ส่วนวิเคราะห์ติดตามและ
ประสานงาน

(๑.๗) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
ภาคเอกชน ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

(๑.๘) บริหารการประชาสัมพันธ์

(๑.๙) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

(๒) ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๒.๑) วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

(๒.๒) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

(๒.๓) จำแนกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้ง
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา

(๒.๔) เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

(๓.๑) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมี
ผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองดีที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคมส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่
ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและ
พิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที

(๓.๒) รายงานผู้บังคับบัญชา

(๓.๓) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบล
ทุ่งกว่า ผ่านทางสื่อต่างๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ

๔.แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว่า

๔.๑ โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว่า ประกอบด้วย

๓ งาน

(๑) เป็นข้อร้องเรียน เช่น พบการทุจริตของพนักงาน ให้บริการไม่ดี ฯลฯ

(๒) เป็นข้อร้องทุกข์ มักมีสาเหตุมาจากการที่ผู้ร้องเชื่อว่าตนเองไม่ได้รับความยุติธรรม
จากการปฏิบัติหน้าที่ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน เช่น การไม่ได้รับเบี้ยยังชีพ ซึ่งเป็นการ
สะท้อนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว่า

(๓) ข้อเสนอแนะ และสอบถามหรือเสนอความคิดเห็น เป็นช่องทางในการให้ข้อมูล
เพื่อให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง ให้ประชาชนมีโอกาสให้ข้อมูล ทั้งนี้ ต้องตอบคำถามในทุกคำถามปัญหาที่
ประชาชนต้องการทราบเกี่ยวกับงานในหน้าที่ นำข้อเสนอไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้
มารับบริการได้ตรงจุด หรือสอบถามความพึงพอใจในเรื่องที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการต่างๆ จากศูนย์
ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว่า

๔.๒ องค์ประกอบของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว่า

(๑) นายกององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว่า เป็นประธาน

(๒) รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว่า เป็นกรรมการ

(๓) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นกรรมการ

(๔) รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นกรรมการ

(๕) หัวหน้าส่วน/กอง ต่างๆ ต่างๆ เป็นกรรมการ

(๖) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน เป็นกรรมการ

(๓) นิติกรเป็นกรรมการและเลขานุการ

๔.๓ ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว่าว

(๑) การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

(๑.๑) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยตนเองทางวาจา

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว่าว เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๑.๒) กรณีการร้องเรียนด้วยตนเองที่เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริง

พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่น

ต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(๑.๓) กรณีการร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๔-๘๒๓๑๓๒ และทางโทรสาร หมายเลข ๐๕๔-๘๒๓๑๓๓ นายก อบต. ๐๙๗-๙๒๔-๙๓๒๘ ปลัด อบต. ๐๘๕-๖๙๔-๕๕๖๖

(๑.๔) กรณีการร้องเรียนทางไปรษณีย์ จำนำซองมาที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว่าว เลขที่ ๒๑๘ หมู่ที่ ๘ ตำบลทุ่งกว่าว อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ๕๒๒๔๐

(๑.๕) กรณีการร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.thungkaow.go.th

(๒) เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว่าวได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาสั่งการโดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน ทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) นายกององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว่าววินิจฉัยว่าเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล ให้พิจารณามอบหมาย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาหากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบ

กฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้อง ทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

๔.๔ วิธีดำเนินการ

(๑) การพิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

(๑.๑) นายองค์การบริหารส่วนตำบลอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือ มอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ใน อำนาจหน้าที่ของนายองค์การบริหารส่วนตำบล หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มี ระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) นายองค์การบริหารส่วนตำบลทุกกว่าอาจส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ ได้รับ ให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่นายองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง ทำหน้าที่ ตาม (๑.๑) ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์

(๑.๓) แนวทางที่นายองค์การบริหารส่วนตำบลจะพิจารณาไม่รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้แก่

(๑.๓.๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้อง ไม่ได้

(๑.๓.๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วน เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียน ร้องทุกข์

(๑.๓.๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือ กรณีแวดล้อมชัดเจน

(๑.๓.๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษา หรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๖) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธี ปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

(๑.๓.๗) เรื่องไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๙

(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (กรณีเป็น เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายองค์การบริหารส่วนตำบล)

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายองค์การบริหารส่วน ตำบลมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบ ข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณา วินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

(๒.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของนายกองคการบริหารส่วนตำบลควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจ

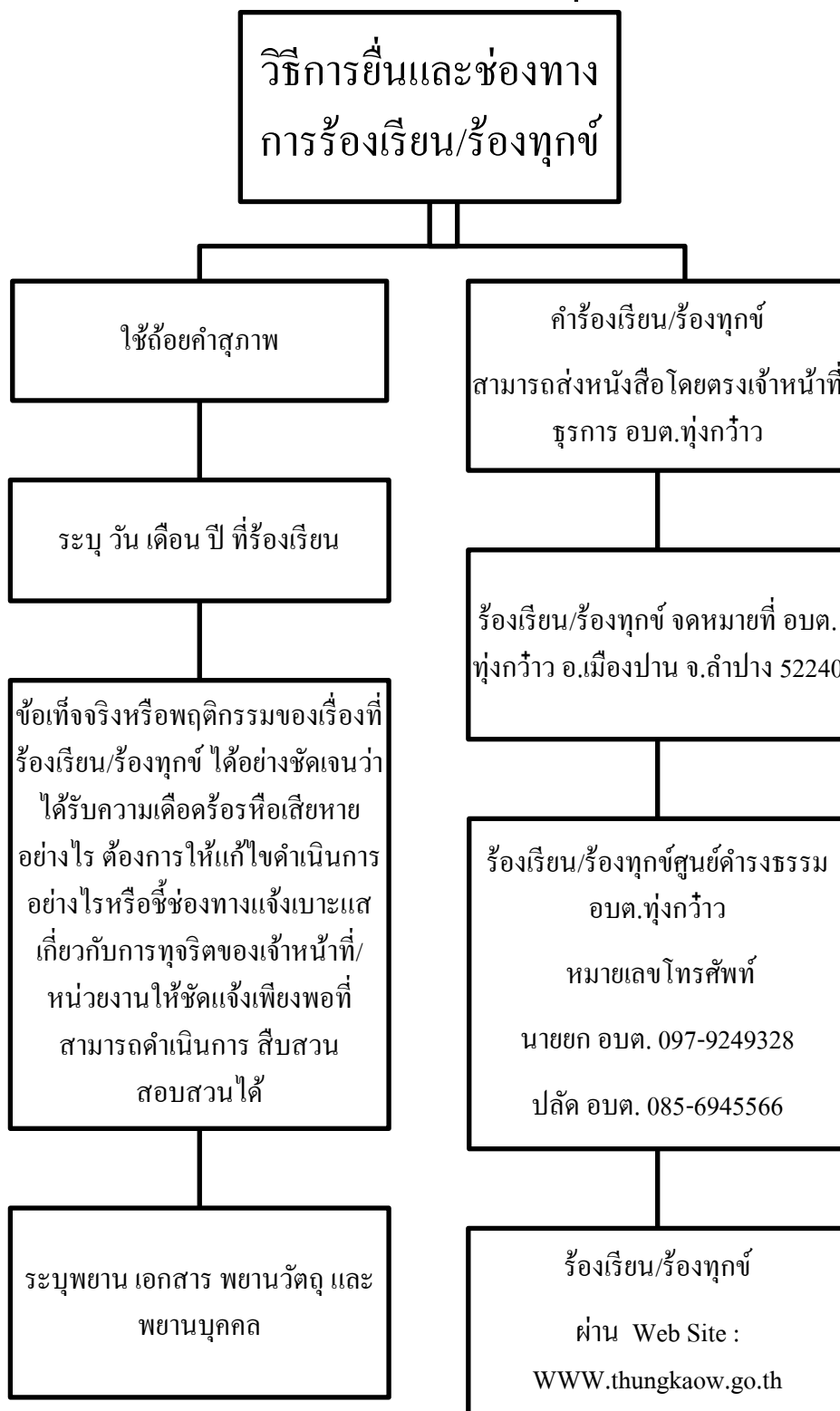
(๒.๕) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

๔.๕ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองคการบริหารส่วนตำบล ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้งๆ ละไม่เกิน ๓ วัน)

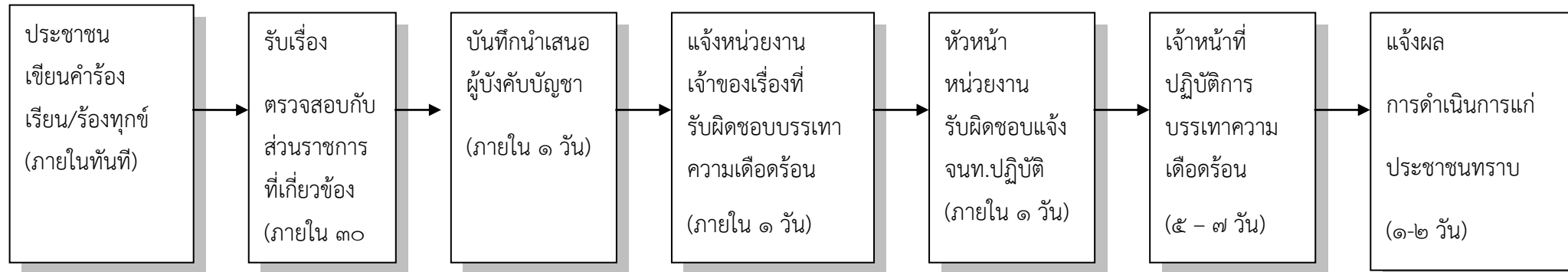
(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองคการบริหารส่วนตำบล ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้กองคการบริหารส่วนตำบลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์



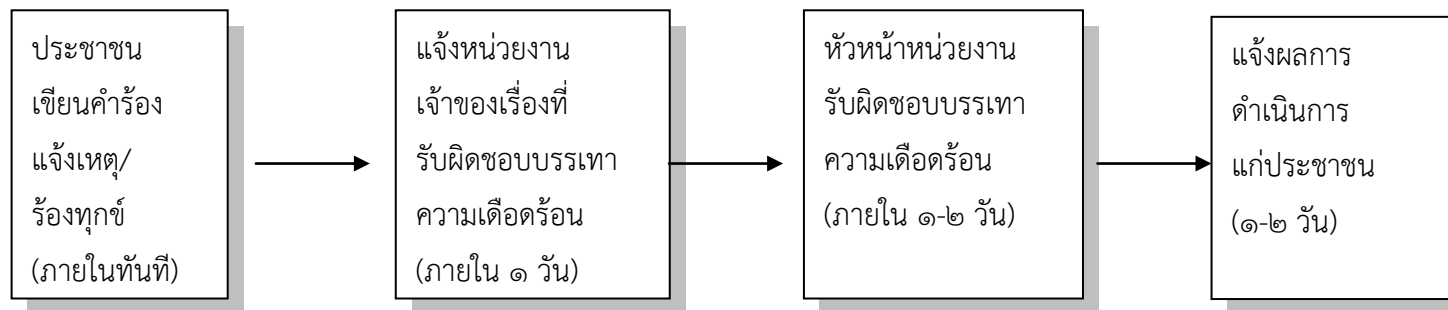
แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ อบต.ทุ่งกว๋าว
(การรับแจ้งเรื่องราว/ร้องทุกข์)

๑) แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้เดิม



สรุป กระบวนการบริการ ๗ ขั้นตอน รวมระยะเวลา ๑๔ วัน

๒) แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ปรับปรุงใหม่



สรุป กระบวนการบริการ ๔ ขั้นตอน รวมระยะเวลา ๗ วัน

คำอธิบาย

- เรื่องร้องเรียน ควรมีรายละเอียดที่ไหน เมื่อไหร่ ต้องแก้ไขอย่างไร
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบบรรเทาความเดือดร้อน
- ชื่อ จนท.ผู้รับผิดชอบ ต้องเป็นระดับหัวหน้า จนท.ขึ้นไป
- หมายเหตุ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้อง เพื่อแจ้งให้ทราบว่าเป็นเจ้าของเรื่องได้รับเรื่องไว้แล้ว
พร้อมสำเนาแบบควบคุมฯนี้ให้ผู้ร้องทราบด้วย

ชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

-ตัวอย่าง-



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

บ้านเลขที่ ๑/๑๑ หมู่ ๑ ตำบล มีสุข
อำเภอเมือง จังหวัด ลำปาง

วันที่.....๓๐.....เดือน.....เมษายน.....พ.ศ.....๒๕๖๐.....

เรื่อง.....ชาวบ้านเหม็นขี้หมู.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพงษ์กว้าว

ข้าพเจ้า (นาย/นางนางสาว).....รักษาติ.....ยิงซีพ.....อายุ.....๓๕.....ปี อยู่บ้านเลขที่
...๑/๑๑...หมู่ที่.....๑.....บ้าน.....ป่าขาม.....ตำบล.....มีสุข..... อำเภอ.....เมือง..... จังหวัด.....ลำปาง.....
ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจากกลิ่นเหม็นจากขี้หมูของชาวบ้านที่เลี้ยงส่งกลิ่นเหม็นไปทั่ว ทำให้ชาวบ้านได้รับความเดือดร้อน ระบบหายใจไม่สะดวก ทำให้สภาพแวดล้อมเสีย และมลภาวะเป็นพิษ.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....รักษาติ.....ยิงซีพ..... จึงใคร่ขอ
ร้องเรียน /ร้องทุกข์ มายังองค์การบริหารส่วนตำบลพงษ์กว้าว เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้
...กลิ่นเหม็นจากขี้หมูของชาวบ้านที่เลี้ยงส่งกลิ่นเหม็นไปทั่ว ทำให้ชาวบ้านได้รับความเดือดร้อน ระบบ
หายใจไม่สะดวก ทำให้สภาพแวดล้อมเสีย.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆมาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำ ตัวประชาชน จำนวน.....๑๐.....ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....๑๐.....ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....๑๐.....ราย
๔. เอกสารอื่น (ระบุ).....-.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....รักษาติ.....ยิงซีพ.....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
(...นายรักษาติ.....ยิงซีพ.....)

ตำแหน่ง.....-.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....๐๕๔-๑๒๓๔๕๖.....

หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบล
ทุ่งกว่าว ตำบลทุ่งกว่าว อำเภอเมืองปาน
จังหวัดลำปาง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว่าว

ข้าพเจ้า (นาย/นางนางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล
.....อำเภอ.....จังหวัด

.....ได้รับความเดือดร้อน เนื่องจาก

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

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/
นางสาว)..... จึงใคร่ขอร้องเรียน /ร้อง
ทุกข์มายังองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว่าว เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....
.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆมาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
๔. เอกสารอื่น (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

