

คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับฟังความคิดเห็น
และข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน



จัดทำโดย
งานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย
อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา
โทรศัพท์ ๐๔๔ ๗๕๖๒๕๓
โทรสาร ๐๔๔ ๗๕๖๒๕๒

คำนำ

โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะหลายประเภทให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามกฎหมายเกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามยังมีภารกิจอีกหลายประเภทที่มีได้อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ประชาชนมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนและมาร้องขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ ซึ่งคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อาศัยอำนาจตามมาตรา ๑๖ (๓๑) และมาตรา ๑๗ (๒๙) แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และเพื่อให้สอดคล้องกับบันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมระหว่าง สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานอัยการสูงสุด กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงยุติธรรม เมื่อวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๕๗ จึงได้ออกประกาศเรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นหลักปฏิบัติในการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้การรับฟังความคิดเห็น การจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราษฎร์ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่นใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเพื่อให้ประชาชนใช้เป็นแนวทางในการแสดงความคิดเห็น และแนวทางในการติดตามเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์



[Handwritten signature]

(นายชาติพล พนมรัตน์ศักดิ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราษฎร์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. ความหมายของการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน	๑
๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน	๒
๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย	๒
๔. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน	๓
๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน	๓
๖. วิธีการแสดงความคิดเห็นและร้องเรียน ร้องทุกข์	๔
๗. วิธีการพิจารณาความคิดเห็นและข้อร้องเรียน ร้องทุกข์	๕
๘. แนวทางตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ อบต.	๖

• ภาคผนวก

- ก. แบบคำร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป
- ข. ใบตอบรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน
- ค. ผังการดำเนินงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน

คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย

การดำเนินการเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนมีความสำคัญต่อหน่วยงานราชการต่าง ๆ เป็นอย่างมาก เพราะในการบริหารราชการหรือการให้บริการของหน่วยงานนั้น ประชาชนจะพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เป็นสำคัญ ซึ่งวิธีการหนึ่งที่จะทำให้หน่วยงานได้รับทราบถึงความพึงพอใจและปัญหาความเดือดร้อน ความต้องการของประชาชนจะสะท้อนผ่านกระบวนการร้องเรียน ร้องทุกข์หรือการให้ความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะของประชาชนอันเป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรูปแบบหนึ่ง ซึ่งนอกเหนือจากการร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานแล้ว อาจยังมีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือการเกิดกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเองหรือระหว่างประชาชนกับองค์กรเอกชน หรือเกิดจากการไม่ทราบว่าปัญหาข้อขัดข้องใจอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือที่ตนได้รับนั้นเป็นการกระทำตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใด จะสามารถไปร้องเรียนร้องทุกข์ที่ใดได้บ้าง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๓๗ มาตรา ๖๙/๑ บัญญัติให้การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ ได้วางแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เอาไว้ ทั้งในส่วนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลและกรณีร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ในกรณีที่มีส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

๑. ความหมายของการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

“**ความคิดเห็นของประชาชน**” หมายถึง เรื่องราวที่ประชาชนให้คำแนะนำต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมรายปรับปรุงการปฏิบัติงานหรืองานบริการต่าง ๆ รวมทั้งปรับปรุงระเบียบ ข้อบัญญัติ ให้ทันสมัยหรือสอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจและสังคมให้ดียิ่งขึ้น

“**เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์**” ในที่นี้ สามารถแบ่งแยกออกพิจารณาได้ ๒ ประการ คือ

๑. **เรื่องร้องเรียนต่อข้าราชการ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย** หมายถึง เรื่องราวที่ประชาชนหรือผู้มาใช้บริการร้องเรียนตัวข้าราชการ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย

อันเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่ถูกต้องเหมาะสม แต่มีใช้กรณีเกิดจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ประชาชนผู้มาร้องเรียนประสงค์ ให้ได้รับการปลดปล่อยความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย เสียประโยชน์ และหมายความรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน หรือประชาชนกับองค์กรเอกชน

๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

การดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญพอสรุปได้ ดังนี้

๒.๑ ลักษณะของความคิดเห็นของประชาชน

เป็นเรื่องที่ประชาชนมีข้อคิดเห็น ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่นำเสนอต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายปรับปรุง พัฒนาบริการสาธารณะต่อประชาชนให้มีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น รวมทั้งปรับปรุงระเบียบ ข้อบัญญัติ ให้ทันสมัยหรือสอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจและสังคมให้ดียิ่งขึ้น

๒.๒. เรื่องร้องเรียนต่อข้าราชการ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่หรือการปฏิบัติตนไม่ถูกต้องเหมาะสม แต่มีใช้กรณีเกิดจากการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย-ระเบียบ-ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างไม่อย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ

๒.๓. ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงาน ที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย

๓.๑. ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นของประชาชน จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๓.๒. ส่วนวิเคราะห์ ติดตามและประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและรายงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นต่าง ๆ

๓.๓. ส่วนปฏิบัติการ ทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนโดยการลงปฏิบัติในพื้นที่และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมปฏิบัติการ

๓.๔. ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้รับทราบโดยทั่วกัน

๔. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนร้องทุกข์

ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายสามารถแสดงความคิดเห็นหรือยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

- ๔.๑. ร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเองที่งานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
- ๔.๒. ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านไปรษณีย์ โดยส่งจดหมายมาที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย หมู่ที่ ๑๔ ตำบลกระทุ่มราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๘๘๐
- ๔.๓. ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.kratumrai.go.th>
- ๔.๔. ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเฟสบุ๊คที่ www.Facebook.com/อบต.กระทุ่มราย
- ๔.๕. ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔ ๗๕๖๒๕๓
- ๔.๖ ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านไลน์ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์โดยแสกน QR Code ดังนี้



๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๕.๑. เมื่อส่วนรับเรื่อง ได้แก่ งานกฎหมายและคดี หรืองานธุรการ สำนักงานปลัด อบต.กระทุ่มรายได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนในช่องทางต่าง ๆ แล้ว หากสามารถให้คำแนะนำปรึกษาหรือตอบข้อซักถามให้กับผู้ร้องเรียนได้เลยจะดำเนินการในทันที แต่หากเป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อนต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

๕.๒. ส่วนรับเรื่องทำการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเสนอเรื่องต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาวินิจฉัยและมอบหมายผู้ดำเนินการ พร้อมไปกับการจัดทำหนังสือตอบรับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

๕.๓. ผู้บังคับบัญชา ได้แก่ หัวหน้าสำนักปลัด อบต. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจะพิจารณาให้ความเห็นเพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสั่งการ โดยมีหลักการวิเคราะห์เรื่อง คือ

- (๑) พิจารณาตามความจำเป็นเร่งด่วน
- (๒) จำแนกเรื่องความคิดเห็น หรือเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่หรือไม่
- (๓) เสนอแนะส่วนราชการหรืองานที่เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว
- (๔) เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

๕.๔. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจพิจารณาสั่งการหน่วยปฏิบัติการแก้ไข ปัญหา

๕.๕. งานกฎหมายและคดี ดำเนินการประสานงานผู้ร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อรายงานความคืบหน้า หรือนัดหมายการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕.๖. งานกฎหมายและคดีและหน่วยงานผู้ปฏิบัติการแก้ไขปัญหา (ถ้ามี) ลงตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาแนวทางแก้ไขโดยประสานงานเชิญสมาชิกสภา อบต. กระทบร้ายประจำหมู่บ้านนั้น ๆ รวมทั้งผู้ใหญ่บ้านเข้าร่วมด้วย และจัดทำบันทึกข้อตกลงการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ร่วมกัน

๕.๗. งานกฎหมายและคดีรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริหารทราบ และทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบด้วย

๕.๘. งานประชาสัมพันธ์ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านสื่อ

๖. วิธีการแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนร้องทุกข์

๖.๑. กรณีแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยวาจาด้วยตนเอง

งานกฎหมายและคดีหรืองานธุรการจะทำการบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานพร้อมนำบัตรประจำตัวประชาชนมาด้วย หากผู้ร้องไม่ยินยอม มิให้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกระทบร้ายเห็นสมควรว่าเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือเพื่อประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๖.๒. กรณีแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านไปรษณีย์

โดยส่งจดหมายมาที่ ที่ทำการ อบต. กระทบร้าย หมู่ที่ ๑๔ ตำบลกระทบร้าย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๘๘๐

งานกฎหมายและคดีจะทำการลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์และนำเสนอความคิดเห็นหรือเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อวินิจฉัยหาแนวทางแก้ไขปัญหาและตอบรับไปยังผู้ร้องเรียนว่าองค์การบริหารส่วนตำบลกระทบร้ายได้รับทราบข้อร้องเรียนร้องทุกข์แล้วภายในไม่เกิน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้แสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง หากเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องมีหลักฐานที่เชื่อถือได้หรือใบมอบอำนาจแนบมาด้วย

๖.๓. กรณีแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทางเว็บไซต์

งานกฎหมายและคดีหรืองานธุรการจะทำการตอบรับไปยังผู้ร้องเรียนว่าองค์การบริหารส่วนตำบลกระทบร้าย ได้รับทราบข้อร้องเรียนร้องทุกข์แล้วและจะนำเสนอเรื่องต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อทำการวินิจฉัยแนวทางแก้ไข ปัญหา

๖.๔. กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเฟซบุ๊กที่ www.Facebook.com/อบต.กระทบร้าย

งานกฎหมายและคดีหรืองานธุรการจะทำการตอบรับไปยังผู้ร้องเรียนว่าองค์การบริหารส่วนตำบลกระทบร้าย ได้รับทราบข้อร้องเรียนร้องทุกข์แล้วและจะนำเสนอเรื่องต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อทำการวินิจฉัยแนวทางแก้ไข ปัญหา

๖.๕. กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔ ๗๕๖๒๕๓ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อกลับได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้นที่ต้องการให้แก้ไข

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่น จะต้องสอบถามผู้ร้องเรียนให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องเรียนมีข้อมูลเป็นเอกสารให้ส่งเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือเพื่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้ผลประการใดจะแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๖.๖ ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านไลน์ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์โดยแสกน QR Code ดังนี้



ซึ่งเจ้าหน้าที่จะได้ตรวจสอบข้อร้องเรียนและสรุปปัญหามาเสนอเรื่องต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อทำการวินิจฉัยแนวทางแก้ไข ปัญหา

๗. วิธีการพิจารณาความคิดเห็นหรือร้องเรียนร้องทุกข์

๗.๑. นายองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเองหรือมอบอำนาจให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่าความคิดเห็น หรือเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายหรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบ กฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

๗.๒. หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็ว ดังนี้

(๑) ในกรณีที่ปรากฏว่า การจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ไม่สามารถจัดบริการสาธารณะในเรื่องนั้นได้หรือทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน

กรณีที่ปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพ ให้ประสานไปยังองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน

(๒) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวข้องกับเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ให้ประสานไปยังเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งนั้นหรือหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่ได้รับ ความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกัน เพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

๗.๓. กรณีไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้แจ้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องฯ เพื่อให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องฯ ดำเนินการ ดังนี้

(๑) ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับแจ้งจาก คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ว่าเรื่องราวร้องทุกข์นั้นไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่

(๒) ขอทราบผลการดำเนินการจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่รับเรื่องต่อ เมื่อครบ ๓๐ วัน นับแต่วันส่ง

(๓) หากยังไม่ได้รับรายงานจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่รับเรื่องต่อ ให้ติดตามทวงถามครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับแต่วันที่ขอทราบผลการดำเนินการจากศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่รับเรื่องต่อ

(๔) ให้ติดตามทวงถามครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับแต่วันที่ทวงถามครั้งที่ ๑ หากยังไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบอีก ให้แจ้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์เพื่อรายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบต่อไป

๗.๔. หากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ องค์การบริหารส่วนตำบลกระท่อมรายจะดำเนินการตามขั้นตอนวิธีการที่ถูกกำหนดไว้ต่อไป

๗.๕. เรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลกระท่อมรายจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ได้แก่

(๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

(๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ ร้องเรียน

ร้องทุกข์

(๓) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน

(๔) เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาลหรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(๕) เป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(๖) เป็นเรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการ

เฉพาะ

๘. แนวทางการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต.

๘.๑. ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบลงตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่และรวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวเพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาวินิจฉัย

๘.๒. การตรวจสอบข้อเท็จจริง จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนและคู่กรณี (ถ้ามี) ได้รับทราบข้อเท็จจริงและแสดงพยานหลักฐาน รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอก่อนที่จะมี คำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๘.๓. ในกรณีที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถแก้ไขปัญหาหรือไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จและจัดทำเป็นบันทึกข้อตกลงที่ชัดเจนโดยทุกฝ่ายลงนามรับทราบร่วมกัน

๘.๔. เมื่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวได้รับการแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องรับทราบภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาลแล้วเสร็จ

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป

เลขที่รับ...../.....

ศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย
อ.ประทาย จ.นครราชสีมา ๓๐๑๘๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์..... อีเมล.....

สถานที่ที่ต้องการให้ตรวจสอบ.....(กรุณาเขียนแผนที่

ด้านหลัง) สถานที่ใกล้เคียง.....

ขอยื่นคำร้องต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย

ด้วยข้าพเจ้ามีความประสงค์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ความเห็นปลัด อบต.

.....

.....

(ลงชื่อ) พ.จ.ต.

(ชาย กุ่ยกระโทก)

ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย

คำสั่งนายกององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย

.....

.....

(ลงชื่อ)

(นายวุฒิพล พนมรัตน์ศักดิ์)

ตำแหน่ง นายกององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย

แผนที่สถานที่ที่ต้องการให้ตรวจสอบ



ส่วนที่ ๑ สำหรับเจ้าหน้าที่

ใบตอบรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน

เลขที่เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์...../.....

ศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย

อ.ประทาย จ.นครราชสีมา ๓๐๑๘๐

วันที่ เดือน..... พ.ศ.

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....ซึ่ง

เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน ประจำศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา ได้รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ของ (ชื่อผู้ร้อง).....อายุ.....ปี อยู่

บ้านเลขที่ หมู่ที่ บ้าน..... ตำบล

อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์

ติดต่อ ซึ่งเป็นผู้ยื่นเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ตามเลขที่เรื่องด้านบนนี้

จึงออกใบตอบรับไว้เป็นหลักฐานแก่ผู้ร้อง

(ลงชื่อ)..... (ลงชื่อ).....

(.....) (.....)

ผู้ยื่นคำร้องเรียน ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ผู้ออกใบตอบรับ

ส่วนที่ ๒ สำหรับผู้ยื่นคำร้องเรียน ร้องทุกข์

ใบตอบรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน

เลขที่เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์...../.....

ศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย

อ.ประทาย จ.นครราชสีมา ๓๐๑๘๐

วันที่ เดือน..... พ.ศ.

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....ซึ่ง

เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน ประจำศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา ได้รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ของ (ชื่อผู้ร้อง).....อายุ.....ปี อยู่

บ้านเลขที่ หมู่ที่ บ้าน..... ตำบล

อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์

ติดต่อ ซึ่งเป็นผู้ยื่นเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ตามเลขที่เรื่องด้านบนนี้

จึงออกใบตอบรับไว้เป็นหลักฐานแก่ผู้ร้อง

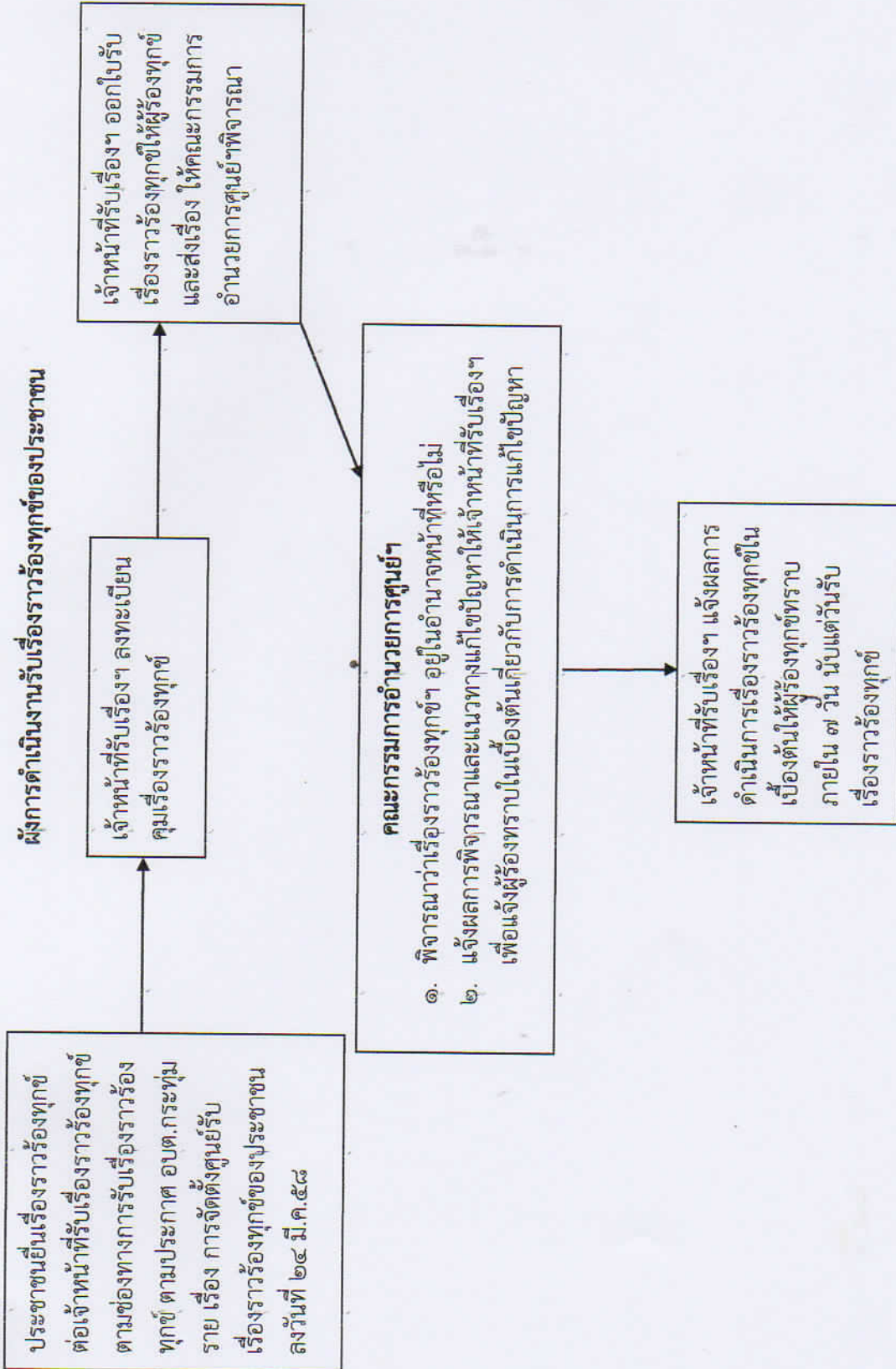
(ลงชื่อ)..... (ลงชื่อ).....

(.....) (.....)

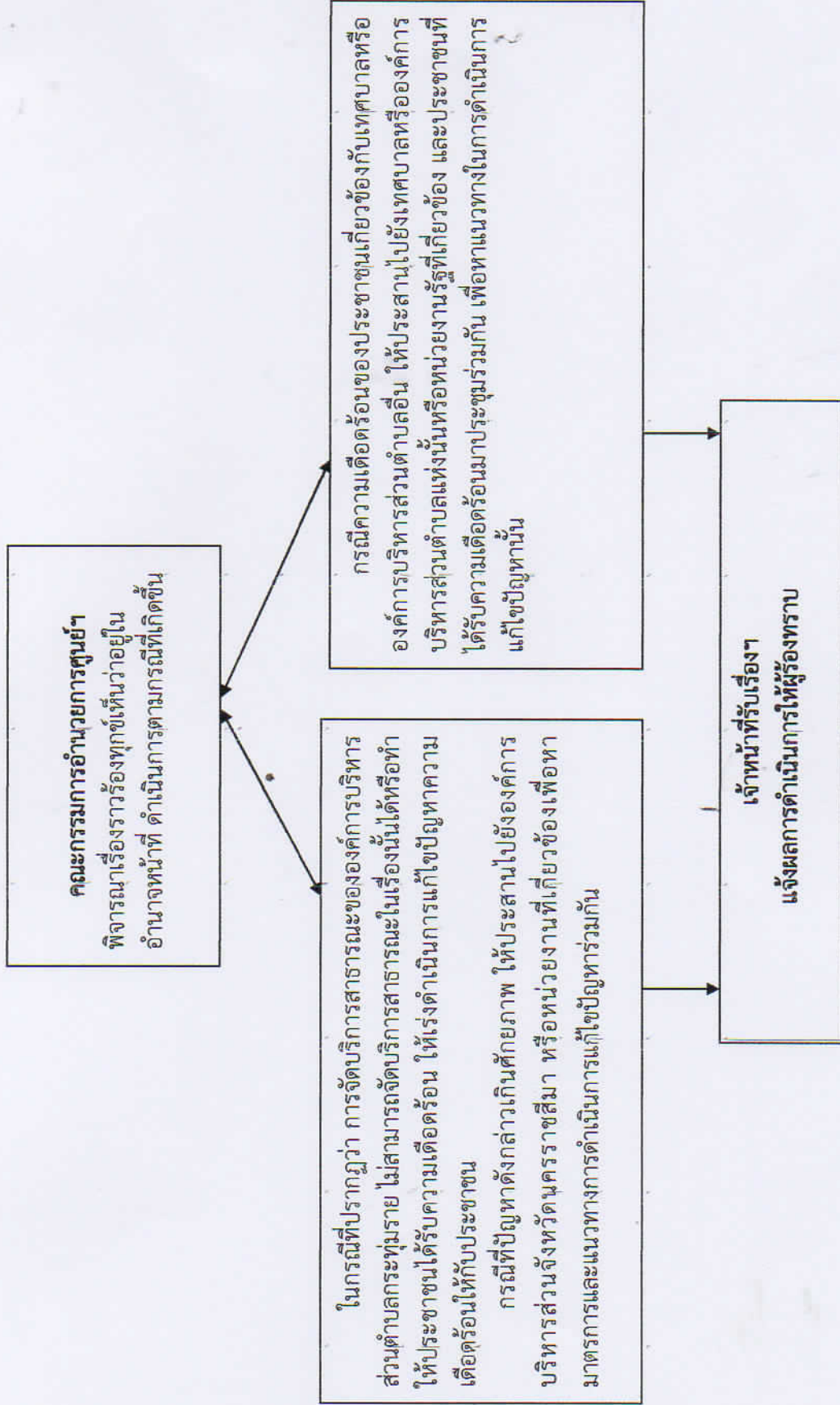
ผู้ยื่นคำร้องเรียน ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ผู้ออกใบตอบรับ

ผังการดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน



ผังการดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่



ผังการดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน กรณีไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่

