

គ្រឿងការរ៉ែន
មីនឹងការប្រើប្រាស់
រ៉ែនទុក្ខខ្លះ



សំបាន និធិក សំណកប្រជុំ
ក្រសួងបរិទ្ទភាពជាមុនអ៊ូរោង
ខេត្តកំពង់ចាម ជាជាច់ការផលិនី

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติสถาบันและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๖๙/๑ การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ประกอบกับมาตรา ๕๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๒ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อหรือร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดให้มีส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นจากบุคคลใด จำเป็นต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วจึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

- ความหมาย ๑
- หลักที่ว่าในการดำเนินการ ๑ - ๒
- แนวทางการดำเนินงาน ๒ - ๔
- วิธีดำเนินการ ๔ - ๕
- ระยะเวลาดำเนินการ ๖
- แผนผังขบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ๗
- แบบคำร้องเรียนร้องทุกข์ที่ว่าไป ๘

๑. ความหมายการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้น ผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสสูงตามนิติเดียนจากประชาชนน้อย หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนน้อย ย่อมมีโอกาสได้รับการดำเนินติดต่อมาจากประชาชนมาก นอกจากเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติฯ ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็น เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้ เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์”

ไว้ ๒ ประการ คือ

- (๑) เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ต่อข้าราชการ หมายถึงเรื่องราวเรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้รู้กร้องเรียน เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ทำให้ผู้ร้องเดือดร้อน
- (๒) เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ต่อประชาชน หมายถึงเรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลด เปลี้ยงความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณะได้รับความเสียหายและรวมถึง ความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

๒. หลักที่ว่าไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน การดำเนินการแก้ไขปัญหารือเรื่องร้อง ทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชบัญญัติฯ ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

๒.๑ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ

- (๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหาย โดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- (๒) ความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่วันนั้นเนื่องมาจากการเจ้าหน้าที่ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมาย กำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับ การนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๒.๒ ลักษณะของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อประชาชน เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีตาม และได้มาร้องเรียน หรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

๓.๑ ขั้นตอนการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์

- (๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่องทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเสนอหัวหน้าส่วนราชการที่รับผิดชอบนั้น
(๒) หัวหน้าส่วนราชการที่รับผิดชอบ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมิน เรื่องร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหาร
(๓) ผู้บริหารพิจารณาลงความเห็น สั่งให้ดำเนินการ
(๔) ส่วนราชการที่รับผิดชอบ ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเรื่องด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ
(๕) ส่วนราชการที่รับผิดชอบแจ้งเรื่องให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ
(๖) แจ้งผลการการดำเนินงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว เพื่อเก็บหลักฐานข้อมูลไว้ที่ศูนย์

๓.๒ การบริหารงานของศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว จะปฏิบัติงานตาม อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตามสายบังคับบัญชา โดยมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้อำนวยการ มีปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วเป็นหัวหน้าศูนย์ และหัวหน้าส่วน/กอง/ฝ่ายต่างๆ ทำหน้าที่ในการติดตาม และ ประสานงาน การวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้อง ทุกข์ ต่อผู้บริหาร มีนิติกรและเจ้าพนักงานธุรการเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปจัดทำ ทะเบียนร้องเรียนร้องทุกข์เสนอเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการ

๓.๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

- (๑) ส่วนรับเรื่อง เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่องแล้ว จะดำเนินการ

- (๑.๑) ถ้าเป็นเรื่องสอบถาม บริการข้อมูล ตอบข้อซักถาม บริการข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะ ดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

(๑.๒) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ทุกรสั่งและทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกรายละเอียด

(๑.๓) รวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบ

(๑.๔) จัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ แก้ไข ปรับปรุงต่อไป

(๑.๕) ประชาสัมพันธ์

(๑.๖) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปีต่อผู้บริหาร

(๒) ส่วนราชการที่รับผิดชอบ

(๒.๑) วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๒) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

(๒.๓) จำแนกเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่มีอำนาจหน้าที่ในเรื่องนั้นหรือประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา

(๒.๔) เสนอรายงานให้ผู้บริหารอนุมัติ ดำเนินการ

(๒.๕) ดำเนินการแก้ปัญหา ให้ความช่วยเหลือ เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงาน

(๒.๖) แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๒.๗) รายงานผู้บังคับบัญชา

(๒.๘) ส่งผลการดำเนินงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์รวบรวมเก็บข้อมูล

๔. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแก้ว

๔.๑ โครงสร้างของศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแก้ว ประกอบด้วย ๒ งาน

(๑) งานอำนวยความเป็นธรรมเรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสกราฟิกหมายของเจ้าหน้าที่

(๒) งานอำนวยความเป็นธรรมและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๔.๒ องค์ประกอบของศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแก้ว

(๑) นายนักศึกษาส่วนตำบล เป็นผู้อำนวยการศูนย์ฯ

(๒) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้าศูนย์ฯ

(๓) หัวหน้าส่วน/กอง/ฝ่ายต่างๆ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

(๔) นิติกรและเจ้าพนักธุรการสำนักงานปลัด เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฝ่ายรับเรื่อง

๔.๓ ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแก้ว

(๑) การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๑) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ นิ่งให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่ เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาได้

(๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑.) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบได้

(๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงพฤติกรรมเกี่ยวกับเรื่องนั้นตาม

สมควร

(๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(๒) เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่องตาม แบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้หน่วยงานราชการที่รับผิดชอบ

(๓) หัวหน้าส่วนราชการที่รับผิดชอบพิจารณา วินิจฉัย ลงความเห็นเสนอoplัծองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ลงความเห็นเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

(๔) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล วินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการ ต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมาย กำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

๔.๕ วิธีดำเนินการ

(๑) การพิจารณารับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๑) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจใช้คุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดองค์การ บริหารส่วนตำบล เป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การ บริหารส่วนตำบล หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอน วิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ ให้คณะกรรมการกลั่นกรอง เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งทำหน้าที่ในเรื่องนั้นเป็นการเฉพาะก็ได้ ถ้าเห็นว่า จำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์ต่อสาธารณะ

(๑.๓) แนวทางที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล จะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้แก่

(๑.๓.๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

(๑.๓.๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์

ร้องเรียน

(๑.๓.๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท็จ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจ็บ

(๑.๓.๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๕) เรื่องที่คณารัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๖) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไม่เป็นการเฉพาะแล้ว

(๑.๓.๗) เรื่องที่มีการไก่เลี้ยงประนอมข้อพิพาทแล้ว

(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบล)

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือส่วนงานที่รับผิดชอบ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และ พยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น อย่าง ชัดเจน เพื่อเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบ ข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมี คำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณา ข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้ สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจ

(๒.๕) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

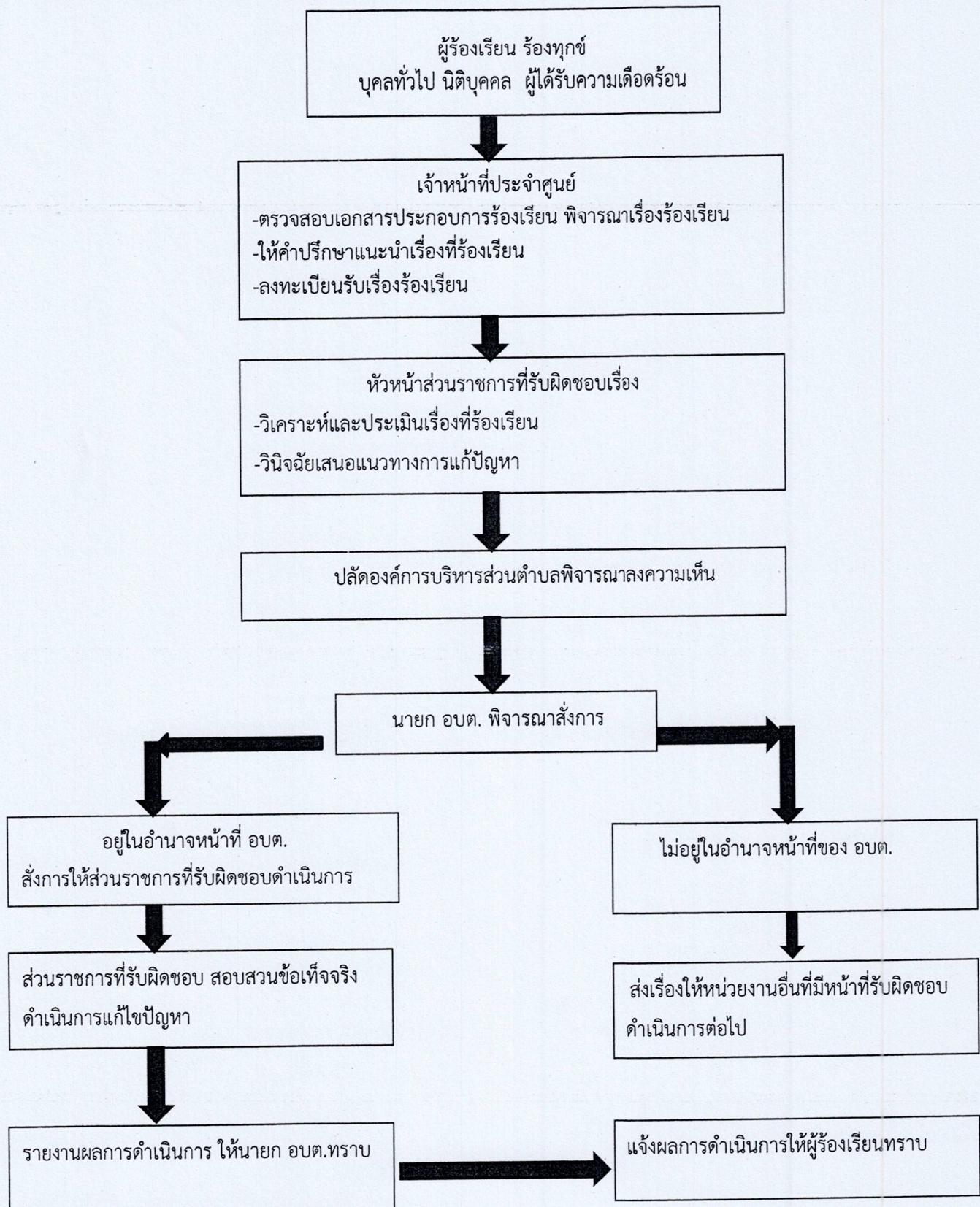
๔.๕ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

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

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบล ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๗ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้องค์กรบริหารส่วนตำบลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทุกข์ต่อไป)

นายสมชาย ลุ่ม

ขั้นตอนของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



แบบคำร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรียน.....

ข้าพเจ้าชื่อ..... นามสกุล..... อายุ..... ปี
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... บ้าน..... ตำบล.....
อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
มีความเดือดร้อน เนื่องจาก.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์

(ลงชื่อ)..... ผู้ยื่นคำร้อง^{ผู้รับคำร้อง}
()

ความเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

(ลงชื่อ)..... เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง^{ผู้รับคำร้อง}
()

ความเห็นของหัวหน้าส่วนราชการ	ความเห็นของปลัด อบต.	ความเห็นของนาย อบต.
.....
.....
.....
.....
(ลงชื่อ)..... () ตำแหน่ง.....	(ลงชื่อ)..... () ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว	(ลงชื่อ)..... () นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว
เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติมที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๓๐ ที่กำหนดให้ส่วนราชการในหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย หรือกฎหมายใด ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใดๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในหน่วยงานเดียวกัน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียวเท่านั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว จึงจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้นในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน หากบุคคลใดมีความประสงค์จะร้องเรียนร้องทุกข์ในเรื่องใดๆ ให้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ในวันเวลาราชการ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายธนศักดิ์ เหลาแผลม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

ที่ ๑๓๑ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร่องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความสอดคล้องด้วยความต้องการของประชาชน อาศัยอำนาจตามมาตรา ๕๒ และมาตรา ๓๐ และมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่ง
ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร่องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว^๑
ประกอบด้วยบุคคลดังนี้

๑ นายธนศักดิ์ เหลาแผลม	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว	ผู้อำนวยการศูนย์ฯ
๒ นางสลลิตพย โพธิ์มูล	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว	หัวหน้าศูนย์ฯ
๓. นายปริญญา ทองนาค	หัวหน้าสำนักปลัด	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
๔. นางสมมุติ เพียรภูษา	ผู้อำนวยการกองคลัง	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
๕. นายนิเวศน์ โพธิกมล	ผู้อำนวยการกองช่าง	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
๖. นายสำราญ มีคำนิล	ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
๗. นางสาวรัชนี ถิตย์ประเสริฐ	ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
๘. นายไพรожน์ กุตระแสง	นิติกร	เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่อง
๙. นางสาวอุราพร เพ็งลุน	เจ้าพนักงานธุรการฯ	เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่อง

โดยให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร่องทุกข์จากประชาชน พิจารณาให้คำแนะนำ หรือให้คำปรึกษา^๒
และพิจารณาแนวทางแก้ปัญหาเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ.วันที่ ๑๐ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายธนศักดิ์ เหลาแผลม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว