



คู่มือ
การร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลโพลี
อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อสภานิติบัญญัติได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของสภานิติบัญญัตินั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความ ยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลโพธิ์ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|--|------|
| ความหมาย | ๑ |
| สถานที่ตั้ง | ๑ |
| หนาที่ความรับผิดชอบ | ๑ |
| วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ | ๑ |
| คำจำกัดความ | ๒ |
| หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน | ๒ |
| การแบ่งส่วนความรับผิดชอบงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของ อบต.โพธิ์ | ๓ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของ อบต.โพธิ์ | ๓ |
| แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของ อบต.โพธิ์ | ๓ |
| วิธีดำเนินการ | ๕ |
| ระยะเวลาดำเนินการของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน | ๖ |
| การรับและการตรวจสอบขอร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ | ๗ |
| แบบฟอร์ม | ๗ |
| จัดทำโดย | ๗ |
| แผนภูมิแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ | ๘ |
| ผนวก | ๘ |

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับสวนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของสวนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของสวนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน

หากสวนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจาก ประชาชนน้อย นอกจากเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของสวน ราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้วยังมีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เปนธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้าน เมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ในกรณีที่สวนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใด จากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของสวนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วง ไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ หมู่ที่ ๑ ตำบลโพธิ์ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เปนศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔ .วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

| | |
|---------------------------|---|
| ผู้รับบริการ | - ผู้ที่มารับบริการจากสวนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวก และทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อม จากการดำเนินการของสวนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ |
| การจัดการข้อร้องเรียน | - มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล |
| ผู้ร้องเรียน | - ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ของทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล |
| ช่องทางการรับข้อร้องเรียน | - ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดตอร์้องทุกข์ ด้วยตนเอง/จดหมาย/หนังสือ/ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์ |
| เจ้าหน้าที่ | - เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน |
| ข้อร้องเรียน | - แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น |

๖. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของ กระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาวาดด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

๖.๑ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ

๑. เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

๒. ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่วานั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำ การนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอัน เป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับกรนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๖.๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมี
อาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่วาจะมีคุณกรณีหรือไม่มีคุณกรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วน
ตำบลโพธิ์แก้มแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่วาจะเป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่อง ร้อง
ทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามอำนาจ หน้าที่
หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

๗. การแบ่งส่วนความรับผิดชอบของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบล โพธิ์

๑. สอนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่อง ร้อง
ทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๒. สอนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่อง ร้องทุกข์
พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ ร้องเรียนให้
ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

๓. สอนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ เรื่อง
สำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับ หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องรวมการปฏิบัติ

๔. สอนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่อง
ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์

๑ สอนรับเรื่อง เมื่อสอนรับเรื่องได้รับเรื่อง ได้รับขอร้องเรียนจากประชาชนทุกช่องทางตลอด ๒๔
ชั่วโมง โดยเมื่อรับเรื่องแล้วจะดำเนินการ

๑.๑ การรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๕ ๘๒๖ ๓๘๖ จะตอบข้อซักถาม บริการข้อมูล
ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการ ตรวจสอบ จะ
ดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาล่วงแต่กรณี

๑.๒ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวม เป็นสถิติไว้
ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

๑.๓ รวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ สอนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

๑.๔ สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน
ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

๑.๕ จัดทำทะเบียนอาสาสมัครผู้แจ้งข่าว

๑.๖ บริหารการประชาสัมพันธ์

๑.๗ ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

๒ สวนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

๒.๑ วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

๒.๒ จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

๒.๓ จำแนกเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา

๒.๔ เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

๓ สวนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

๓.๑ กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองดีที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคมสวนปฏิบัติการมีหน้าที่ ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและ พิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที

๓.๒ รายงานผู้บังคับบัญชา

๓.๓ ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน

๔ สวนประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ผามทางสื่อต่างๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ

๙. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์

๙.๑ โครงสร้างของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ ประกอบด้วย

๑. งานอำนวยความสะดวกเรื่องรารองทุกข์กล่าวโทษ และแจ้งเบาะแสกระทำผิดกฎหมาย

๒. งานอำนวยความสะดวก และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๙.๒ องค์ประกอบของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์

๑. นายองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เป็นประธาน

๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และหัวหน้าส่วนต่างๆ เป็นกรรมการ

๓. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนเป็นเลขานุการ

๙.๓ ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์

๑. การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๑. กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ดวยวาจา

๑.๑.๑. บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึก เหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๑.๒. กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

๑.๒.๑. มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๑.๒.๒. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมขอเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

๑.๒.๓. ใสถอยคำสุภาพ

๑.๒.๔. มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

๒. เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาสั่งการโดยทันที

๓. ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งไปรษณีย์ไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

๔. นายกององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ วินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการ เฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล ให้พิจารณามอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และ ระยะเวลา ดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมาย นั้นๆ กำหนดไว้

๑๐. วิธีดำเนินการ

๑. การพิจารณารับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

๑.๑. นายกององค์การบริหารส่วนตำบลอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมาย กำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

๑.๒. นายกององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ อาจส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งทำหน้าที่ตาม (๑.๑) ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์

๑.๓. แนวทางที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนได้แก่

๑.๓.๑. เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

๑.๓.๒. เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑.๓.๓. เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน

๑.๓.๔. เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

๑.๓.๕. เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

๑.๓.๖. เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็น

การ เฉพาะแล้ว

๒. การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล)

๒.๑. ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกองค้การบริหารส่วนตำบลมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น ทั้งพยาน เอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่อง ร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกองค้การบริหารส่วนตำบลพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

๒.๒. การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อ มีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๒.๓. การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้ สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นขอร้องทุกข์ ร้องเรียน

๒.๔. คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และขอพิจารณาพร้อมขอสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจ

๒.๕. ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ได้นดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

๑๑. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล ให้ดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้งๆ ละไม่เกิน ๓ วัน)

๒. เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๗ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้กองค้การบริหารส่วนตำบลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

๑๒. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เขมาয়ยังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติ ตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อ ประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|--|----------------------------|--|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |
| หนังสือ/จดหมาย | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๕ ๘๒๖ ๓๘๖ นายก อบต. : ๐๘๘ ๒๑๒ ๒๗๔๒ ปลัด อบต. : ๐๖๕ ๖๔๑ ๕๘๗๗ หน.สป. : ๐๘๓ ๓๖๔ ๒๕๕๖ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ -องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ www.pho.go.th | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |

๑๓. แบบฟอร์ม

- แบบรับเรื่องการร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๔. จัดทำโดย

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตำบลโพธิ์ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ
เบอร์โทรศัพท์ : ๐๔๕ ๒๘๖ ๓๘๖

สายตรงนายก อบต.โพธิ์ : ๐๘๘ ๒๑๒ ๒๗๔๒

สายตรงปลัด อบต.โพธิ์: ๐๖๕ ๖๔๑ ๕๘๗๗

สายตรงหัวหน้าสำนักปลัด อบต.โพธิ์ : ๐๘๓ ๓๖๔ ๒๕๕๖

เว็บไซต์ : www.pho.go.th

แผนภูมิแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน



รวม ๗ ขั้นตอน รวมระยะเวลาระหว่างที่มารับบริการกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ เป็นระยะเวลาภายใน ๗ วัน

ขั้นตอน การปฏิบัติราชการดังนี้

๑. ประชาชนเขียนคำร้องแจ้งเหตุ/ร้องทุกข์
๒. รับเรื่องตรวจสอบกับสวนราชการที่เกี่ยวข้อง
๓. บันทึกนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
๔. แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่รับผิดชอบบรรเทาความเดือดร้อน
๕. หัวหน้าหน่วยงานรับผิดชอบแจ้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติ
๖. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการบรรเทาความเดือดร้อน
๗. แจ้งผลการดำเนินการแก่ประชาชน

รวมระยะเวลาระหว่างที่มารับบริการกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เป็นระยะเวลาภายใน ๗ วัน

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่ _____

วันที่ _____ เดือน _____ พ.ศ. _____

เรื่อง _____

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์

ข้าพเจ้า _____ อายุ _____ ปี
อยู่บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตำบล _____ อำเภอ _____ จังหวัด _____

ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน ต่อนายองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ เนื่องจาก _____

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้ _____

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน _____ ฉบับ
- บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน _____ ราย
- เอกสารอื่น ๆ (ระบุ) _____

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(_____)

หมายเลขโทรศัพท์ _____

