



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย
อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มาตรา 69/1 และประกอบกับมาตรา 52 และมาตรา 41 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลบางเตยเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตยบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย

สารบัญ

	หน้า
1. ความหมาย	1
2. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	1
3. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	2
4. โครงสร้างการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	3
5. สถานที่ตั้ง	6
6. หน้าที่ความรับผิดชอบ	6
7. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	7
8. ภาคผนวก	
- แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	8

1. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการหรือการให้บริการของส่วนราชการนั้น ผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากย่อมมีโอกาสถูกตำหนิตติเตียนจากประชาชนน้อย นอกจากเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยตนเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปรสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ 2 ประการ คือ

“เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

2. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

2.1 ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้าราชการ

(1) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(2) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับกรนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

2.2 ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางเตยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะ เป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางเตยดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

3. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย

(1) ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

(2) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

(3) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

(4) ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตยให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

3.1 การบริหารงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย

ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตยในรูปของคณะกรรมการ มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธาน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรองประธาน นิติกรเป็นกรรมการและเลขานุการ และมีกรรมการศูนย์ประกอบด้วยปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและหัวหน้าส่วนต่างๆ

3.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย

(1) ส่วนรับเรื่อง เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่อง ได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชนทุกช่องทาง ตลอด 24 ชั่วโมง โดยเมื่อรับเรื่องแล้วจะดำเนินการ

(1.1) การรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข 034-288405 จะตอบข้อซักถาม บริการข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาล่วงแต่กรณี

(1.2) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

(1.3) รวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(1.4) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

(1.5) บริหารการประชาสัมพันธ์

(1.6) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

(2) ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(2.1) วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(2.2) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

(2.3) จำแนกรเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา

(2.4) เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

(3) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

(3.1) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองดีที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคมส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที

(3.2) รายงานผู้บังคับบัญชา

(3.3) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน

(4) ส่วนประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตยผ่านทางสื่อต่างๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ

4.แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย

4.1 โครงสร้างของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย ประกอบด้วย 2 งาน

(1) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเรื่องราร้องทุกข์ กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสกระทำผิดกฎหมาย

(2) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

4.2 องค์ประกอบของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย

(1) นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย เป็นประธาน

(2) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและหัวหน้าส่วนต่างๆ เป็นกรรมการ

(3) นิติกรเป็นเลขานุการ

4.3 ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย

(1) การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(1.1) กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา

(1.1.1) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบางเตยเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(1.2) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(1.2.1) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(1.2.2) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(1.2.3) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(1.2.4) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(2) เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลพิจารณาสั่งการโดยทันที

(3) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(4) นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบางเตยวินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล ให้พิจารณามอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาหากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

4.4 วิธีดำเนินการ

(1) การพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(1.1) นายกองค้การบริหารส่วนตำบลอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ใน

อำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(1.2) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตยอาจส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งทำหน้าที่ตาม (1.1) ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์

(1.3) แนวทางที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่

(1.3.1) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้
 (1.3.2) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(1.3.3) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมขัดแย้ง

(1.3.4) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(1.3.5) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(1.3.6) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

(1.3.7) เรื่องใกล้เคียงประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2549

(2) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล)

(2.1) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(2.2) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(2.3) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบล พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

(2.4) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล ควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจ

(2.5) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน 5 วันทำการ นับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

4.5 ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(1) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน 2 ครั้งๆ ละ ไม่เกิน 3 วัน)

(2) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา 7 วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

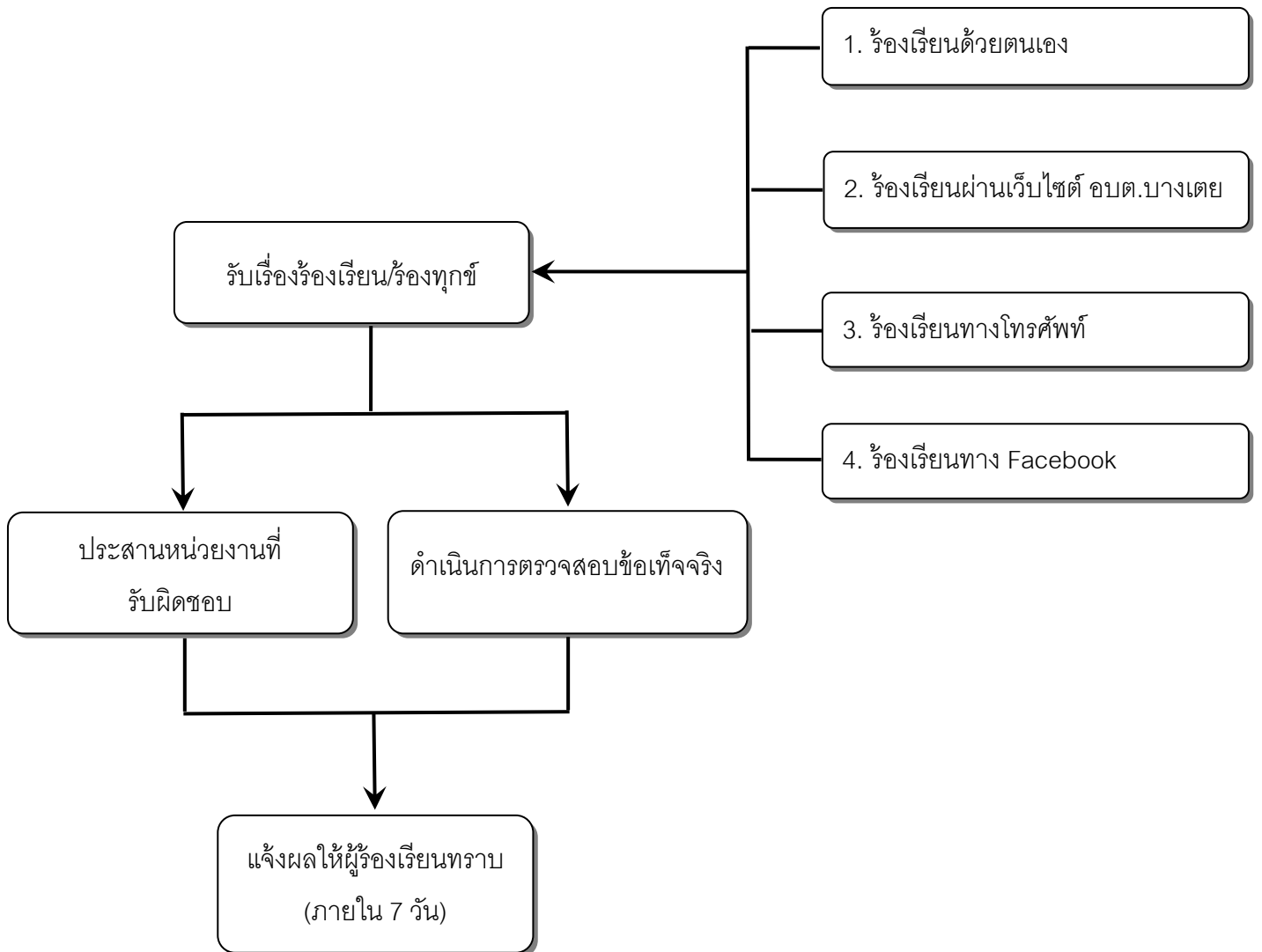
5. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

6. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ตำบลบางเตย

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย

วันที่ เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย

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

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย พิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี)
ได้แก่

๑) จำนวน ชุด

๒) จำนวน ชุด

๓) จำนวน ชุด

๔) จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน