



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง
อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด นั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ขึ้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลบ้านพลวงเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวงบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง

สารบัญ

	หน้า
๑. ความหมาย	๑
๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร่ำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๔. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๓
๕. สถานที่ตั้ง	๕
๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๕
๗. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๕
๘. ช่องทางการร้องเรียน	๕
๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๑๐. ภาคผนวก	
- แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	

๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการหรือการให้บริการของส่วนราชการนั้น ผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อย นอกจากนี้เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน ที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน ที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับหรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

๒.๑ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

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

๒.๒ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวงแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวงดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง

(๑) ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวงให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

๓.๑ การบริหารงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง

ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวงในรูปแบบของคณะกรรมการ มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธาน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรองประธาน นิติกรเป็นกรรมการและเลขานุการ และมีกรรมการศูนย์ประกอบด้วยปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและหัวหน้าส่วนต่างๆ

๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง

(๑) ส่วนรับเรื่อง เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่อง ได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชนทุกช่องทาง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยเมื่อรับเรื่องแล้วจะดำเนินการ

(๑.๑) การรับเรื่องทางโทรศัพท์ จะตอบข้อซักถาม บริการข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในพื้นที่ หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

(๑.๒) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

(๑.๓) รวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๑.๔) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

(๑.๕) บริหารการประชาสัมพันธ์

(๑.๖) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

(๒) ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๒.๑) วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๒) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

(๒.๓) จำแนกรเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา

(๒.๔) เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

(๓.๑) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองดีที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคมส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที

(๓.๒) รายงานผู้บังคับบัญชา

(๓.๓) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวงผ่านทางสื่อต่าง ๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ

๔.แนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง

๔.๑ โครงสร้างของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง

ประกอบด้วย ๒ งาน

(๑) งานอำนวยความสะดวกเรื่องราวจังหวัด ก้าวไกลและแจ้งเบาะแสกระทำผิด

กฎหมาย

(๒) งานอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๔.๒ องค์ประกอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง

(๑) นายองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธาน

(๒) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและหัวหน้าส่วนต่างๆ เป็นกรรมการ

(๓) นิติกรเป็นเลขานุการ

๔.๓ ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน

พลวง

(๑) การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑.๑) กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวงเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริง

พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่น

ต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(๒) เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาสั่งการโดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน ทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) นายกองค้การบรืหารส่วนต่าบลบ้านพลวงวืนิจฉัยว่าเรื่งร้องทุข์ ร้องเรื่ยน ที่ได้รับ เป็นเรื่งที่อยู่ใอำนาจหน้า้ที่ของนายกองค้การบรืหารส่วนต่าบล หรือเป็นเรื่งที่อยู่ใอำนาจหน้า้ที่ของ หน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่งที่มีระเบียบบกฏหมายกำหนดรายละเอียดชั้นตอน วิถีการ และระยะเวลาด่าเนินการ ไว้เป็นการเฉพะ ถ้าเป็นเรื่งที่อยู่ใอำนาจหน้า้ที่ของนายกองค้การบรืหารส่วนต่าบล ให้พิจารณามอบหมาย ปล้ตองค้การบรืหารส่วนต่าบล หรือเจ้าหน้า้ที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปด่าเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวททางแก้ไขปัญหาหากเป็นเรื่งที่อยู่ใอำนาจหน้า้ที่ของหน่วยงานอื่น ให้ จัดส่งเรื่งร้องทุข์ ร้องเรื่ยนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้า้ที่รับผิดชอบเกื่ยวกับเรื่งนั้นด่าเนินการต่อไปตามอำนาจ หน้า้ที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่งที่มีระเบียบบกฏหมายกำหนดรายละเอียด ชั้นตอน วิถีการ และระยะเวลาด่าเนินการไว้เป็นการเฉพะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวททางด่าเนินการ ตามที่ระเบียบบกฏหมายนั้น ๆ กำหนดไว้

๔.๔ วิธีด่าเนินการ

(๑) การพิจารณารับเรื่งร้องเรื่ยน/ร้องทุข์

(๑.๑) นายกองค้การบรืหารส่วนต่าบลอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือ มอบหมายปล้ตองค้การบรืหารส่วนต่าบลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่งร้องทุข์ ร้องเรื่ยนที่ได้รับ เป็นเรื่งที่อยู่ใ อำนาจหน้า้ที่ของนายกองค้การบรืหารส่วนต่าบล หรืออยู่ใอำนาจหน้า้ที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่งที่มี ระเบียบบกฏหมายกำหนดชั้นตอนวิถีการด่าเนินการไว้เป็นการเฉพะ ซึ่งควรจะด่าเนินการต่อเรื่งนั้น้อย่างไร

(๑.๒) นายกองค้การบรืหารส่วนต่าบลอาจส่งเรื่งร้องเรื่ยน/ร้องทุข์ที่ได้รับ ให้ คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่งร้องทุข์ ร้องเรื่ยน ที่นายกองค้การบรืหารส่วนต่าบลแต่งตั้ง ทำหน้า้ที่ตาม (๑.๑) ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิิดประโยชน์

(๑.๓) แนวททางที่นายกองค้การบรืหารส่วนต่าบลจะพิจารณาไม่รับเรื่งร้องเรื่ยน/ ร้องทุข์ ได้แก่

(๑.๓.๑) เป็นเรื่งที่ไม่ปรากฏตัวต่นผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวต่นของผู้ร้องไม่ได้

(๑.๓.๒) เป็นเรื่งที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกื่ยวข้อง ในเรื่งที่ร้องทุข์ ร้องเรื่ยน

(๑.๓.๓) เรื่งที่มีลักษณะเป็นบ้ตรสนเทห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณี แวดล้อมขัดแจ้ง

(๑.๓.๔) เรื่งที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ทีศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่ง เด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๕) เรื่งที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มิมีมติ เด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๖) เรื่งที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบ้บังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติ ไว้เป็นการเฉพะแล้ว

(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวืนิจฉัยเรื่งร้องเรื่ยน/ร้องทุข์ (กรณีเป็นเรื่งที่อยู่ใ อำนาจหน้า้ที่ของนายกองค้การบรืหารส่วนต่าบล)

(๒.๑) ให้เจ้าหน้า้ที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกองค้การบรืหารส่วนต่าบล มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกื่ยวข้องกับเรื่งร้องทุข์ ร้องเรื่ยน นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบ

ข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกองคการบริหารส่วนตำบลพิจารณา
วินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับ
ทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่าง
เพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทาง
ปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่
เกี่ยวข้องด้วย

(๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้นายกองคการบริหารส่วนตำบล
พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง
โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๒.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของนายกองคการบริหารส่วนตำบล
ควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะใน
การใช้ดุลยพินิจ

(๒.๕) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เบื้องต้น ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน
๑๕ วัน

๔.๕ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองคการบริหารส่วนตำบล ให้ดำเนินการ
ตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองคการบริหารส่วนตำบล ให้ส่งเรื่องนั้นให้
หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผล
การดำเนินการให้กองคการบริหารส่วนตำบลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการกองคการบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา
เรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ตำบลบ้านพลวง

๗. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และที่
แก้ไขเพิ่มเติม

๘. ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านพลวง

๒. ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง หมู่ที่ ๖ ตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท
จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๔๐

๓. กล้องรับความคิดเห็น บริเวณหน้าอาคารที่ทำการกองคการบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง

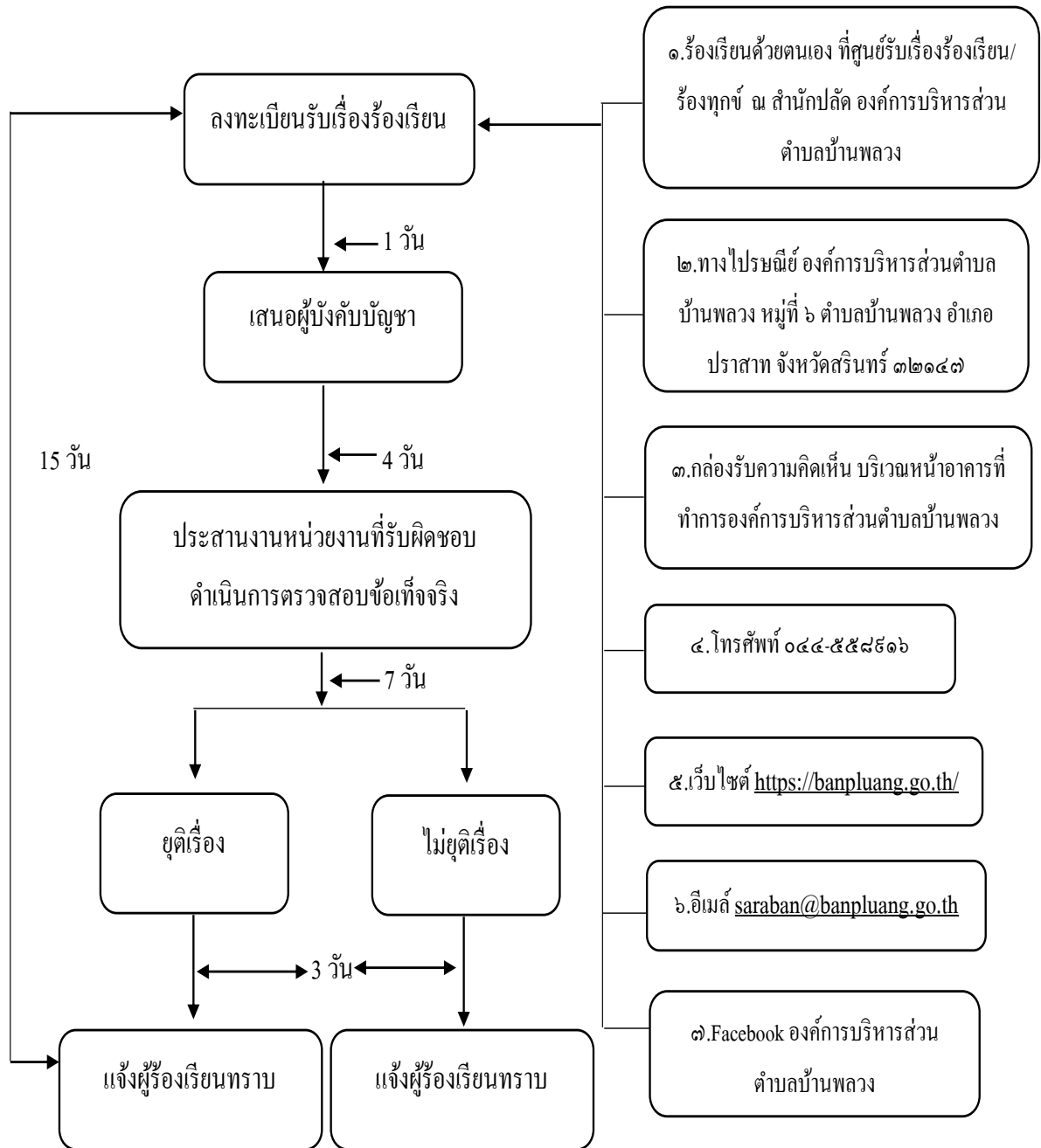
๔. โทรศัพท์ ๐๔๔-๕๕๘๘๑๖

๕. เว็บไซต์ <https://banpluang.go.th/>

๖. อีเมล saraban@banpluang.go.th

๗. เฟซบุ๊ก องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง
อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
ถือบัตร..... เลขที่.....
ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง พิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

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

- ๑) จำนวน ชุด
- ๒) จำนวน ชุด
- ๓) จำนวน ชุด
- ๔) จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน