



กระบวนการในการดำเนินงาน ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

.....

1. ความหมายของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตาม และ

- 1.1 เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจา โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด
- 1.2 เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลาง โดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ ดำเนินการต่อไปได้

2. ขั้นตอนการดำเนินการ

2.1 การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

2.1.1 กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยวาจา หรือ โทรศัพท์)

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์
 - กรณีด้วยวาจา (มาด้วยตนเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย) ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฯ และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง
 - กรณีโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในแบบคำร้อง หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง ให้ดำเนินการตามข้อ 2.2

2.1.2 กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
 - ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
 - มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียน แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

2.1.3 กรณีเรื่องในส่วนราชการส่วนกลาง/หน่วยงาน/องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้ ตรวจสอบ/ดำเนินการ (หนังสือ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรืออื่นๆ) ให้ ดำเนินการตามข้อ 2.2

2.2 การลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ 2.1 แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

2.2.1 เรื่องที่รับดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันที แล้วเสนอเรื่องขอความเห็นจากผู้ได้รับมอบหมาย หรือ เพื่อพิจารณาในเบื้องต้น (ก่อนเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ) ว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด ภายในเวลาไม่เกิน 3 วัน หากเป็นเรื่องสำคัญเร่งด่วนให้เสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือพิจารณาสั่งการโดยทันที

2.2.2 เรื่องที่ได้รับดำเนินการ (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล อาจให้รับพิจารณาได้)

- 1) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุชื่อยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมขัดแย้งให้ตรวจสอบได้
- 2) เรื่องที่มาปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับก็ได้ถ้า ระบุชื่อยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมขัดแย้งสามารถตรวจสอบได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ถ้ารับให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป)
- 3) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน
- 4) เรื่องที่เป็นการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำสั่งพิพากษา หรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว ตลอดถึงได้มีการบังคับคดีแล้ว
- 5) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว
- 6) เรื่องที่องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว
- 7) เรื่องไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 มาตรา 61/2 และ 61/3 ที่มีกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะ หรือเรื่องที่ได้ผ่านกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการแล้ว

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน นำเรื่องพร้อมความเห็น/เหตุผลเสนอผู้รับมอบหมาย หรือที่รับมอบหมายตามข้อ 2.2.1 พิจารณาก่อนดำเนินการนำเสนอเรื่องตามขั้นตอนเพื่อให้ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาสั่งการต่อไป

2.3 การพิจารณาเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหา

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ 2.2 แล้วให้จัดทำบันทึกเสนอเรื่องให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับมอบหมาย หรือคณะกรรมการ/คณะทำงานที่ได้รับแต่งตั้ง พิจารณาวินิจฉัยโดยบันทึกดังกล่าวให้แสดงเหตุผลหรือข้อกฎหมายประกอบความเห็นด้วยว่าเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการ หน่วยงาน องค์กรใด และเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือหน่วยงานอื่น หรือมีกฎหมายเฉพาะกำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางพิจารณา มอบหมาย โดยมีหลักเกณฑ์ แนวทางมอบหมาย ดังนี้

2.3.1 เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ให้พิจารณาขอบหมายหน่วยงานระดับที่รับผิดชอบโดยตรง หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการ คณะทำงาน ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาก็ได้

2.3.2 เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น (ส่วนกลาง / ส่วนท้องถิ่น)

ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน นั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยตรงพิจารณาดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น

2.3.3 เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลา ดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะให้กับผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นกำหนดต่อไป

2.4 การแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนให้ผู้ร้อง

ให้องค์การบริหารส่วนตำบลแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมผลการพิจารณาของ นายองค์การบริหารส่วนตำบลที่มอบหมายหน่วยงาน หรือคณะกรรมการ คณะทำงานตรวจสอบแก้ไข ปัญหาให้ผู้ร้องทราบภายในไม่เกิน 3 วันทำการนับแต่ได้มีการดำเนินการตามข้อ 2.3 แล้ว โดยให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้ เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้ เช่นเดียวกัน (อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบ หรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ก็ได้)

3. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

3.1 กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.1.1 ให้หน่วยงานที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ คณะทำงานที่ นายองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไขปัญหารวบรวมพยานหลักฐานทุกประเภท (พยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ) ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน นั้น รวมถึงการตรวจสอบ สถานที่จริง (ถ้าจำเป็น) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน แล้วเสนอหัวหน้า หน่วยงานนั้นๆ (กรณีหน่วยงาน) หรือนำเข้าประชุมพิจารณา/ลงมติ (กรณีคณะกรรมการ/คณะทำงาน) เพื่อ พิจารณาวินิจฉัย สั่งการ พร้อมดำเนินการแก้ไขปัญหาและเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงานนายองค์การบริหาร ส่วนตำบลทราบเพื่อพิจารณาต่อไป (กรณีการดำเนินการไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ให้ขอ ขยายเวลามาพร้อมเหตุผล และขยายเวลาได้ไม่เกิน 2 ครั้งๆ ละไม่เกิน 15 วัน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นโดยต้อง ได้รับอนุญาตจากนายองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรายการกรณี)

3.1.2 การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับ ทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดงพยานหลักฐาน อย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งที่เกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการ พิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายเฉพาะหรือกฎหมายวิธี ปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนเกี่ยวข้องด้วย

3.1.3 การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ คณะทำงาน ที่นายองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปัญหา พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่ เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

3.1.4 คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ คณะทำงาน ที่นายองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปัญหา ควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อม ข้อเสนอสนับสนุนในการใช้ดุลพินิจ

3.1.5 ให้หน่วยงานระดับที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ คณะทำงาน ที่นายก
องค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไขปัญหา ซึ่งได้ดำเนินการตามข้อ 3.1.1

3.1.4 รายงานผลการดำเนินการให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบและพิจารณา ตามกำหนดระยะเวลา
ในข้อ 4

3.1.6 การตรวจสอบกลั่นกรองการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา (ดำเนินการ
ควบคุมเฉพาะกรณีเรื่องสำคัญ/เรื่องสาธารณชนติดตาม) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจมอบหมายให้มีการ
ตรวจสอบในทางลับ (ดำเนินการควบคุมกับการดำเนินงานของหน่วยงานตรง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ถูกต้อง
ชัดเจน สามารถตอบโจทย์สาธารณะ) โดยอาจมอบหมายหน่วยงาน คณะทำงานเฉพาะกิจ หรืออำเภอท้องถิ่น
หรืออื่นใด หรืออาจโดยการขอความร่วมมือจากคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัดหรือหน่วยงาน องค์การอิสระ
อื่นใดที่เกี่ยวข้อง ช่วยตรวจสอบอีกทางหนึ่ง

3.1.7 ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ที่ได้ดำเนินงาน ได้รับรายงานผล
การดำเนินงานตาม ข้อ 3.1.1 3.1.4 และ 3.1.5 (ถ้ามี) ซึ่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้รับทราบและ
พิจารณาแล้ว) ให้ผู้ร้องทราบภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ หรือได้รับแจ้ง
ผลดำเนินการ

3.2 กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น

ดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้นๆ โดยให้แจ้งหน่วยงานแจ้งผลการ
ดำเนินการให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบด้วย (เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

4. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

4.1 เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่
เกิน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หรือตามห้วงระยะเวลาที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้วินิจฉัยสั่งการ (หากไม่
สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน 2 ครั้งๆ ละ ไม่เกิน 15
วัน)

กรณีการดำเนินงานตามข้อ 3.1.5 ให้ถือกำหนดระยะเวลาตามข้างต้นด้วย เว้นแต่เป็นกรณีการขอ
ความร่วมมือให้พิจารณาประสานติดตามเรื่องต่อเนื่องใกล้ชิด หากเห็นว่าจะเป็นการล่าช้า หรือการดำเนินงาน
ของหน่วยงานมีความชัดเจนเพียงพอ ให้ดำเนินการต่อไปตามข้อ 3.1.4 และ 3.1.6 ต่อไป

4.2 เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น

ให้ส่งเรื่องนั้นไปให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน 15 วัน
นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง โดยแจ้งหน่วยงานพร้อมขอให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินงานหรือผลความคืบหน้าใน
การดำเนินการ (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกตาม
กฎหมายเกี่ยวข้อง) ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

5. การรายงานผลการดำเนินการ

5.1 จัดทำสรุปผลดำเนินงานตามแบบรายงาน หรือแบบสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/
ร้องเรียน เพื่อรายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ ก่อนวันประชุมประจำเดือนหัวหน้าส่วนราชการ
ประจำอำเภอทราบไม่น้อยกว่า 3 วัน

5.2 องค์การบริหารส่วนตำบลจัดทำแบบรายงานสรุปผลการปฏิบัติตาม ข้อ 4 เพื่อส่งรายงานให้
นายอำเภอ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป (ถ้ามี)
