

คู่มือ

หลักเกณฑ์การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเป็นศูนย์รับแจ้งการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล จึงดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์และกำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสระทะเลขึ้น เพื่อนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

๑ เจ้าหน้าที่ พนักงาน ลูกจ้างและบุคลากรที่ทำงานภายใต้สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล เป็นศูนย์กลาง ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาและความต้องการข้อเสนอแนะ ของประชาชน

๒ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล มีดังนี้

๒.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล ที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สระทะเล เปิดให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๒.๒ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๕๖๒๗๘๑๕๙

๒.๓ ทางจดหมายถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล เลขที่ ๘๑ หมู่ที่ ๓ ที่ทำการองค์การบริหาร ส่วนตำบลสระทะเล อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๑๓๐

๒.๔ ทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล ในเว็บไซต์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล (www.sratala.go.th)

๓ ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีดังนี้

๓.๑ เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ตามข้อ ๒ แล้ว จะดำเนินการตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อมูลและเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล ภายใน ๑๕ วันทำการ (กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เร่งด่วน จะดำเนินการโดยเร็วที่สุดแต่ไม่เกิน ๓ วันทำการ) และ เมื่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเลพิจารณาและสั่งการแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเลจะส่งหนังสือ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ

๓.๒ การกำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการ จะพิจารณาถึงความซับซ้อนของ เรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๑) กรณีเรื่องปกติ ไม่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องที่ส่งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ โดยตามปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหา หรือประสานแก้ไข ปัญหาได้โดยทันที ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือรายย่อยหรือเรื่องทั่วไปที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่รับผิดชอบสามารถ ดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันที เช่น ประเด็นที่เกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณสุขปศุสัตว์ เป็นต้น จะกำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา โดยองค์การบริหารส่วน ตำบลสระทะเลจะรายงานผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ ภายใน ๒๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้อง ทุกข์

๒) กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน ได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์ การรวมกลุ่มร้องเรียนของ มวลชน เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ เจ้าหน้าที่รัฐ เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้อง

วิเคราะห์ถ้อยแถลงและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เรื่องที่ไม่สามารถประสานงาน การดำเนินการแก้ไขปัญหาก็ได้โดยวิธีปกติ จะกำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญหา โดยรายงานต่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบภายใน ๔๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งนี้หากเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีความซับซ้อนมาก องค์กรบริหารส่วนตำบลสระทะเลจะพิจารณาขยายระยะเวลาการ ดำเนินการเพิ่มขึ้นตามความเหมาะสม

๓.๓ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วหรือปัญหาตามข้อ ร้องเรียนร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขแล้ว จะเสนอเรื่องให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเลพิจารณาสั่งยุติเรื่อง หรือ ดำเนินการเพิ่มเติม ตามที่เห็นสมควร พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้เพื่อทราบ

๔ การรายงานผลการดำเนินการ องค์กรการบริหารส่วนตำบลสระทะเล จะสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการ พิจารณาของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล ดังนี้

๔.๑ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญและภาพประกอบ (ถ้ามี)

๔.๒ ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)

๔.๓ ความเห็นของหน่วยงานและเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่องหรือดำเนินการต่อไป ด้วยเหตุผลประการใด ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหา)

คำร้องทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบล.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....เชื้อชาติ.....

ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์.....

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็น.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

ความเห็น.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบล.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....บัตร.....เลขที่.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา หากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑.....จำนวน.....ชุด

๒.....จำนวน.....ชุด

๓.....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็น.....

ความเห็น.....

(ลงชื่อ).....

(ลงชื่อ).....

(.....)

(.....)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

นายกองค้การบริหารส่วนตำบล.....

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบล.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

บัตร.....เลขที่.....

เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเรื่อง

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

โดยขออ้าง.....

.....
.....
.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่า หากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริต ข้าพเจ้าอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เวลา.....น.

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ นว...../.....

องค์การบริหารส่วนตำบล.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕.....

เรื่อง ตอบรับเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านองค์การบริหารส่วนตำบล.....โดยทาง

(.....)หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ (.....)ด้วยตนเอง (.....)ทางโทรศัพท์ (.....) อื่นๆ

ลงวันที่.....

เกี่ยวกับเรื่อง.....

องค์การบริหารส่วนตำบล.....ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....

และองค์การบริหารส่วนตำบล.....ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

(.....) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล.....และมอบหมายให้

..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

(.....) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล.....และจัดส่งให้

..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
แล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

(.....) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย

.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....

องค์การบริหารส่วนตำบล.....

โทร.....

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ นว...../..... องค์การบริหารส่วนตำบล.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบล ที่ที่ นว...../..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

๓.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบล.....ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/
ร้องทุกข์ของท่าน ตามที่ได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบล.....ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

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

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย
พร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....

องค์การบริหารส่วนตำบล.....

โทร.....

บันทึกสอบสวนข้อเท็จจริง

บันทึกที่.....

เรื่อง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕.....

ข้าพเจ้าชื่อ.....นามสกุล.....

เกิดวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....อายุ.....ปี

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....อาชีพ.....เบอร์โทร.....

ขอให้ถ้อยคำต่อคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง ด้วยความจริงดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ในการให้ถ้อยคำ ข้าพเจ้า มีสติ สัมปชัญญะ รู้สึกผิดชอบและมีได้ถูกข่มขู่ หรือถูกบังคับขู่เข็ญแต่อย่างใด ข้าพเจ้าได้อ่านบันทึกถ้อยคำด้วยตนเองหรือได้ฟังการอ่านแล้วรับรองว่าถูกต้อง

(ลงชื่อ).....ผู้ให้ถ้อยคำ
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้สอบปากคำ
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้สอบปากคำ
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้สอบปากคำ
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้สอบปากคำ
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้สอบปากคำ
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้สอบปากคำ
(.....)

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

