



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง

การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลย่อ อำเภอคำเขื่อนแก้ว
จังหวัดยโสธร

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติ ไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมด ทั้งหมดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น การให้บริการด้านงานสาธารณสุข การให้บริการ ด้านการ ก่อสร้างโครงการพื้นฐาน ควบคุมอาคาร การให้บริการประปา - ไฟฟ้าสาธารณะ และการให้บริการ งานจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม เป็นต้น โดยในการดำเนินการนี้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๒

องค์การบริหารส่วนตำบล จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อใช้สำหรับ ประชาชนและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการ ไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงกำหนด หน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุด แก่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ขอบเขต	๒
๔. แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๕. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๖. ขั้นตอนการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๖.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน	๔
๖.๒ ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๕
๖.๓ ระยะเวลาดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียน	๕
๖.๔ แนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๖.๕ การสั่งการ	๕
๖.๖ การตรวจสอบข้อเท็จจริง/การรายงาน/สรุป	๖
๗. แนวทางการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๗.๑ การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๗.๒ คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
๘. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๙

คู่มือการปฏิบัติงาน การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลย่อ

๑. บทนำ

การดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลย่อ จากสถิติที่ผ่านมา พบว่า ประชาชนได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความเป็นธรรม หรือพบเห็น การกระทำผิดกฎหมายเพิ่มมากขึ้นโดยส่วนใหญ่ เป็นเรื่องเกี่ยวกับเหตุรำคาญ เช่น กลิ่นเหม็นจากโรงงาน น้ำเสียไหลออกจากโรงงาน และปัญหาการรบกวนที่สาธารณะ เป็นต้น ซึ่งการร้องเรียน ร้องทุกข์ของ ประชาชนดังกล่าวถือเป็นการรับฟังความคิดเห็นเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามา มีส่วนร่วมและตรวจสอบ การทำงานของหน่วยงาน ทั้งทำให้หน่วยงานทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ มากน้อยเพียงใด

องค์การบริหารส่วนตำบลย่อ ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจหน้าที่ ในการจัดทำบริการ สาธารณะหลายประเภทให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนจึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และเพื่ออำนวยความสะดวก สอนของความต้องการของประชาชน ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ประกอบ ด้พระธรรมนูญการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ จัดทำประกาศคณะกรรมการ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับ เรื่องราวร้องทุกข์ของ ประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

อย่างไรก็ตาม สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา ก่อให้เกิดปัญหาที่สั่งสมยาวนาน ประกอบกับปัจจัยทางการเมือง เศรษฐกิจ เทคโนโลยีที่ก้าวกระโดด ส่งผลให้ขนาดของปัญหาต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อนมีการแข่งขันเอาดีเอาเปรียบ และเป็นเหตุ ให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงาน ต่าง ๆ เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ปัญหาที่ประสมทั้งกรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ในท้องถิ่น และกรณีที่เป็นภารกิจที่มีได้อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ประชาชนจะต้อง เสียเวลาในการติดต่อหรือประสานงานกับหน่วยงาน หรือบางกรณีอยู่ในวิสัยที่สามารถดำเนินการได้ในทันทีและ อาจยุติเรื่องได้เลย

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลย่อ จึงตระหนักและให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอดจนการจัดทำคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้การ ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลย่อ สามารถปลดปล่อยทุกข์ หรืออำนวยความสะดวกใน การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน เรื่องการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลย่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการรับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือการขอความช่วยเหลือจากประชาชนให้มีมาตรฐานเดียวกันมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

/๓. เพื่อให้...

๓. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิภาพ
กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๔. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๕. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียขององค์การบริหารส่วนตำบลทราบกระบวนการ
๖. เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่
กำหนดอย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้รวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร ประกอบด้วย ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ แนวทางการ ปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ความรู้ทั่วไปสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ รวมถึงระเบียบ ข้อกฎหมาย หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง

๔. แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๑ ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายของคำว่าร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้

“ร้องเรียน” หมายถึง เสนอเรื่องราว

“ร้องทุกข์” หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อให้อภัยเหลือ

ในที่นี้ คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แบ่ง การพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ ดังนี้

(๑) เรื่องเรียน/ร้องทุกข์ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการ ปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติไม่เหมาะสม

(๒) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับหรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังหมายถึงข้อ ขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

สรุป การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อ ขอให้ช่วยเหลือ แก้ไขบรรเทาความเดือดร้อนหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความ ไม่เป็นธรรมหรือพบเห็นการกระทำความผิด

๕. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมี สำคัญคือ

๕.๑ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้าราชการ





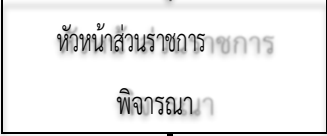

(๑) เป็นเรื่องที่ถูกผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดย

มิอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่ำนั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ละเลยต่อหน้าที่ตามที่ กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการ นั้นกระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๕.๒ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนเป็นผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะเป็นผู้ร้องหรือไม่ผู้ร้องก็ตาม และได้มา ร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะด้วยวาจาหรือ ลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ส่วนราชการอื่นขอให้้องค์การบริหารส่วนตำบล ดำเนินการแก้ไข ปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

๖. ขั้นตอนการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑. ประชาชนยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมเอกสารประกอบ		๑๐ นาที	ประชาชนผู้ยื่นเรื่อง
๒. เจ้าหน้าที่งานธุรการลงรับเอกสาร		๑๐ นาที	งานธุรการ
๓. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเสนอหนังสือผู้บริหารท้องถิ่น		๑๐ วัน	ส่วนงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๔. หัวหน้าส่วนราชการพิจารณาพิจารณาลงนามในหนังสือเสนอผู้บริหารท้องถิ่น		๒ วัน	หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าสำนักปลัด/ผ.กอง
๕. ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาสั่งการและลงนามในหนังสือ		๒ วัน	ผู้บริหารท้องถิ่น
๖. เจ้าหน้าที่งานธุรการแจ้งผลการดำเนินการเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นเรื่องทราบ		๑ วัน	งานธุรการ

หมายเหตุ ระยะเวลาในการดำเนินการรวม ๑๕ วันต่อราย

๖.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

๑. ประชาชนยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมเอกสารประกอบ (ระยะเวลา ๑๐ นาที/ราย)
๒. เจ้าหน้าที่งานธุรการลงรับเอกสาร (ระยะเวลา ๑๐ นาที/ราย)
๓. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง (ระยะเวลา ๑๐ วัน/ราย)
๔. หัวหน้าส่วนราชการพิจารณา (ระยะเวลา ๒ วัน/ราย)
๕. ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาและสั่งการ (ระยะเวลา ๒ วัน/ราย)
๖. เจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ยื่นเรื่องทราบ (ระยะเวลา ๑ วัน/ราย)

๖.๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

๖.๓. ระยะเวลาการดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียนฯ

ช่องทาง	ความถี่ ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ ข้อร้องเรียนเพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านกล่อง/ตู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๖.๔ แนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดย จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล และได้แต่งตั้งผู้ดำเนินงานแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การบริการในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นไปด้วยความ เรียบร้อยและเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน ประกอบด้วยหัวหน้าส่วนแต่ละกอง ฝ่าย ให้มีหน้าที่ ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับงานในการกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการนั้นพร้อมทั้งติดตาม ประสานงานและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ร่วมกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ตามลำดับความสำคัญอย่างเร่งด่วนและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัด และแจ้งผลการดำเนินงานเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๖.๕ การสั่งการ

นายกเทศมนตรีเมืองนครปฐม พิจารณาวินิจฉัยและสั่งการ

๖.๕.๑ ตามประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเรื่อง
การจัดบริการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐
กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ ข้อที่ ๓ กำหนดว่า เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้
รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนขอความเป็นธรรมหรือความช่วยเหลือจากประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน
ให้องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องนั้นพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

(๑) ให้พิจารณาคำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือไม่ พิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่
ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป
โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่
ได้รับความเดือดร้อนตามสมควรและติดตามผลการแก้ไขปัญหาคำร้องทุกข์ของประชาชนต่อไปจนกว่าจะได้ข้อยุติ

(๒) กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่า คำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับ เรื่องร้องทุกข์
ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องทุกข์ให้ประชาชนโดยเร็ว ดังนี้

(ก) ในกรณีปรากฏว่า การจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นใด
ไม่สามารถจัดให้บริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้หรือทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ให้
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องทุกข์ให้ประชาชน กรณีที่การ
แก้ไขปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับเรื่องร้องทุกข์ให้ประสานไปยังองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่เห็นว่ามีความ
หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไข ปัญหาร่วมกัน

(ข) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวข้องกับเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล หลายแห่งในเขตจังหวัด
ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์ประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือ หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง
และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการดำเนินการ แก้ไขปัญหานั้น

๖.๕.๒ กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยตรง ให้
เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องทุกข์ให้ประชาชนโดยมอบหมายกอง/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ/สอบสวน
และรับฟังข้อเท็จจริงตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงและเสนอแนะ แนวทางแก้ไข

๖.๖ การตรวจสอบข้อเท็จจริง/การรายงาน/สรุปผล

๖.๖.๑ ตามแนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ประกาศคณะกรรมการการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง
แนวทางการจัดบริการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน ใน การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล
และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘)

(๑) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ ให้ชี้แจงผู้ร้องทราบและส่งคำร้องทุกข์
ไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้กับประชาชนผู้ร้องทุกข์
ตลอดจนติดตามผลการแก้ไขปัญหาคำร้องทุกข์โดยให้ถือปฏิบัติตามหลักการ ร้องเรียนทั่วไป ดังนี้

(ก) ขอทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องทุกข์ของประชาชนเมื่อครบ ๓๐ วัน

(ข) กรณีไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้ติดตามทวงถามครั้งที่ ๑ เมื่อครบ กำหนด ๑๕ วัน และติดตามทวงถามครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน ในกรณีหลังจากทวงถามแล้ว ยังไม่มีการรายงาน ผลการดำเนินการให้ทราบ ให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบโดยตรง ทันที

(๒) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ให้รับดำเนินการโดยเร็ว แต่ถ้าเกินขีดความสามารถให้ร้องขอไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ โดยตรงทันที

๖.๖.๒ กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามข้อ ๖.๕.๑ (๒) องค์กรบริหารส่วนตำบล โดยสำนักปลัดเทศบาล/กองคลัง/กองช่าง/กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หรือกองศึกษา ศาสนาและ วัฒนธรรม แล้วแต่กรณี ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงสอบสวนและรับฟังข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะวาทังนี้ พร้อมรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อวินิจฉัยสั่งการ หากผลการดำเนินการดังกล่าวเป็นประการใดให้แจ้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์กรบริหารส่วนตำบล บ้านหัน ทราบภายใน ๑๐ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางกรรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่างๆ กรณีเป็นเรื่องที่ซับซ้อนหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายต้องใช้เวลาในการดำเนินการมาก มีขั้นตอนวิธีการในการดำเนินการมากและยังไม่แล้วเสร็จให้แจ้งผลดำเนินการในเบื้องต้นภายในระยะเวลาดังกล่าวเช่นเดียวกันและให้เร่ง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่โดยเร็วต่อไป

อนึ่ง เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นไปด้วยความรวดเร็วเมื่อได้รับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางกรรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เร่งดำเนินการเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาและวินิจฉัยสั่งการภายใน ๒ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งนี้ หากผลการพิจารณาเป็นประการใดให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการประสานกอง/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากกอง/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องแล้วให้แจ้งผู้ร้องหรือส่วนราชการทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ วันที่ได้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือภายในระยะเวลาตามที่ส่วนราชการด้วยกันได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้

๗. แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์วิธีการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ในขั้นต้นให้ ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ กล่าวคือ ผู้ได้รับความเดือดร้อนจะร้องทุกข์ด้วยตนเองหรือมอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์แทนหรือผู้จัดการแทนได้ และจะทำเป็นหนังสือหรือ ร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

๗.๑.๑ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

(๑) เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานหากผู้ร้องไม่ ยินยอมลงลายมือชื่อ มีให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ใน

คำร้อง เว้นแต่กรณีที่น่ายกเทศมนตรีเมืองนครปฐมเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์ สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๒) ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียด และเอกสารประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ด้วย

(๓) บันทึกสรุปประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์ และคำขอให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยาหรือปลด เปลื้องทุกข์ นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๗.๑.๒ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ ร้องทุกข์ และคำขอให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) กรณีร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจนและหากผู้ ร้องมีข้อมูลหรือหลักฐาน ประกอบเรื่องร้องเรียน ของให้ส่งหลักฐานมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้เพื่อป้องกันการกลั่น แก่ลง ร้องเรียนโดยปราศจากความเป็นจริง

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ถ้าดำเนินการได้ให้ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงาน และสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

(๕) ถ้าเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันทีให้กรอก รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่

๗.๑.๓ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นหนังสือ ทางไปรษณีย์

(๑) ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียด และเอกสารประกอบการร้องเรียน(ถ้ามี)

(๒) บันทึกสรุปประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์ และคำขอให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยาหรือปลด เปลื้องทุกข์ นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

(๓) กรณีได้รับการรับเรื่องร้องทุกข์เป็นหนังสือไม่มีรายชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ให้นำ หลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณา เรื่องราว ร้องทุกข์ที่ได้รับว่า การร้องทุกข์ที่มีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ที่ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนดไม่ให้นำเรื่องไว้พิจารณา เว้นแต่กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณา ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามที่ เห็นสมควร

(พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ ให้ความหมายของคำว่า บัตรสนเท่ห์ หมายถึงจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน)

๗.๑.๔ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางอินเทอร์เน็ต

(๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียด และหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังกล่าว

(๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ แต่หากมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน หรือเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้อำนวยการ วินิจฉัยสั่งการ

๗.๒ คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือ ผู้ร้องในด้านอื่นๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๒) กรณีบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด แต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวม ในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๓) กรณีเป็นเรื่องสำคัญ ควรกำหนดชั้นความลับ โดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบ ในทางลับ

(๔) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในประเด็นนั้นได้ ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมใน ประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจโดย ไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว แต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้ร้องได้และถามว่า ผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

๘. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘
๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒