



คู่มือการให้บริการหรือแนวทางการปฏิบัติงาน
รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับผู้รับบริการ
หรือผู้มาติดต่อใช้เป็นข้อมูลในการขอรับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก

อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

คู่มือการให้บริการหรือแนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อใช้เป็นข้อมูลในการขอรับบริการ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังขั้นตอนการตอบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (Flow chat)	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	
และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ	๔
การติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๕

ภาคผนวก

- แบบคำร้องเรียน ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)
- แบบคำร้องเรียน ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)
- แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- แบบแจ้งการดำเนินการของราชการส่วนภูมิภาค
- แบบแจ้งการดำเนินการของราชการส่วนกลาง
- แบบแจ้งการดำเนินการของราชการส่วนท้องถิ่น
- แนวทางปฏิบัติการยุติเรื่องและการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

คู่มือการให้บริการหรือแนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
สำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อใช้เป็นข้อมูลในการขอรับบริการ
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรมควบคู่กับการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความ รวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของ ส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก

“การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายความว่ารวมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

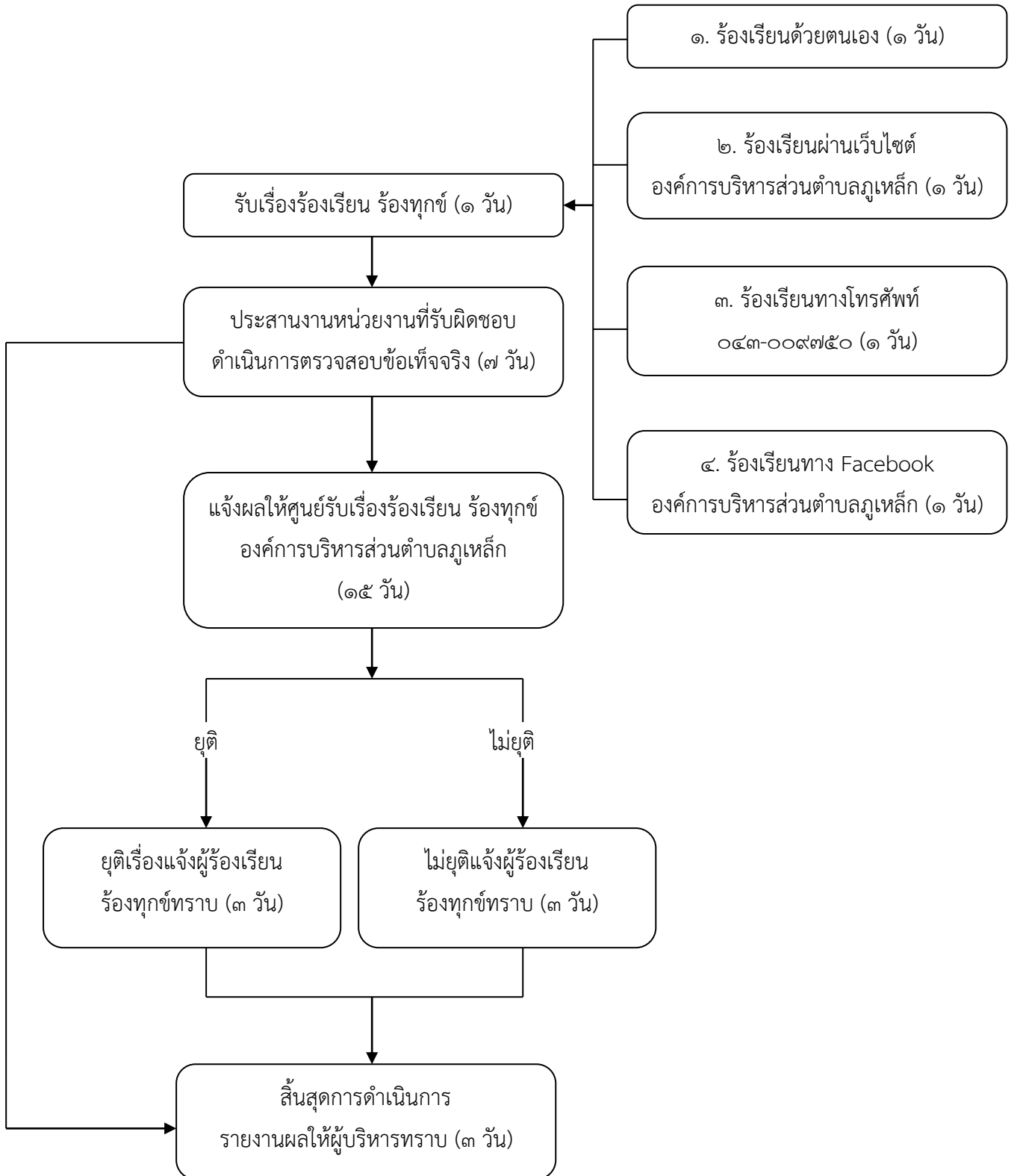
“ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไปหรือผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ร้องเรียน ร้องทุกข์ด้วยตนเอง , ร้องเรียน ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ , ร้องเรียน ร้องทุกข์ทางผู้รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ติดตั้งไว้ที่หน้าที่ประตูสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก , ร้องเรียน ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก , ร้องเรียน ร้องทุกข์ทาง Face Book องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก , ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทาง E - Service องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น และศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการในวันและเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังขั้นตอนการตอบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (Flow chat)



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๐๐๙๗๕๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม

๑๑. การบันทึกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียดชื่อ สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน ร้องทุกข์นั้น เจ้าหน้าที่จะต้องทำการบันทึกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ไว้ในบันทึกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เป็นกรรณการเรื่องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย การตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น ให้จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก

- หมายเลขโทรศัพท์ / โทรสาร ๐๔๓-๐๐๙๗๕๐

- เว็บไซต์ www.Phulek.go.th

ภาคผนวก



แบบคำร้องเรียน ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก

อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....เลขที่.....

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

มีความประสงค์ขอร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องเรียน ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริง และยินยอมรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน ร้องทุกข์ (ถ้ามี)
ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์



แบบคำร้องเรียน ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

เขียนที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก
อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....เลขที่.....

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

มีความประสงค์ขอร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

โดยขออ้าง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องเรียน ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่า หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริต อาจเป็นเหตุให้ข้าพเจ้าต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้



แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เขียนที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก
อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก โดยทาง () หนังสือ
ร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆลงวันที่
.....เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตาม
ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การ
บริหารส่วนตำบลภูเหล็กได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของอบต.ฯ และอบต.ฯได้มอบหมายให้.....
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของอบต.ฯ และอบต.ฯได้จัดส่งเรื่องให้.....
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่

เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าว
ได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะตัวแล้วตามกฎหมาย
.....ดังนั้น จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมาย
นั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายประภัสชาญ วรรณศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก

สำนักปลัดอบต.

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์

โทร./โทรสาร ๐๔๓-๐๐๙๗๕๐

“ขอนแก่น : เมืองหัตถกรรมโลกแห่งผ้ามัดหมี่”

Khon kaen : World Carft City For lkat (Mudmee)



แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เขียนที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก
อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก ที่ ขก ๘๕๙๐๑/.....ลงวันที่

.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑).....
๒).....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของท่าน
ตามที่ท่านได้ร้องเรียน ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปดังนี้

.....

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งการคัดค้าน พร้อม
พยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายประภัยชาญ วรรณศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก



ที่ ขก ๘๕๙๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก

อ.บ้านไผ่ จ.ขอนแก่น ๔๐๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนภูมิภาค)

เรียน

อ้างถึง พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ มาตรา ๕๔ มาตรา ๕๕ และมาตรา ๕๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จาก.....

ที่อยู่.....โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กได้พิจารณาแล้วเห็นว่า ประเด็นตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
เกี่ยวข้องและอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ดังนั้น เพื่อให้ปรากฏข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมและ
สามารถแก้ไขปัญหาได้ จึงขอให้ท่านได้พิจารณาตรวจสอบและดำเนินการต่อไป (องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก
ได้แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบด้วยแล้ว) ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการดำเนินงานให้องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กทราบ
ภายในวันที่.....หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จประการใด ให้แจ้ง อปต.ฯทราบด้วย เพื่อที่จะได้
แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายประกายชาญ วรรณศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก



ที่ ปก ๘๓๔๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก

อ.บ้านไผ่ จ.ขอนแก่น ๔๐๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนกลาง)

เรียน

อ้างถึง ๑.พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ มาตรา ๕๗ (๔)

๒.พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จาก.....

ที่อยู่.....โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กได้พิจารณาแล้วเห็นว่า ประเด็นตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
เกี่ยวข้องและอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ดังนั้น เพื่อให้ปรากฏข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมและ
สามารถแก้ไขปัญหาได้ จึงขอให้ท่านได้พิจารณาตรวจสอบและดำเนินการต่อไป (องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก
ได้แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบด้วยแล้ว) ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการดำเนินงานให้องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กทราบ
ภายในวันที่.....หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จประการใด ให้แจ้งเทศบาลทราบด้วย เพื่อที่จะ
ได้แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายประกายชาญ วรรณศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก

องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กได้พิจารณาแล้วเห็นว่า ประเด็นตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
เกี่ยวข้องและอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงาน
ท่าน ดังนั้น เพื่อให้ปรากฏข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมและสามารถแก้ไขปัญหาได้ จึงขอให้ท่านได้พิจารณา
ตรวจสอบหรือแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งท้องถิ่นที่ตรวจสอบและดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่
เกี่ยวข้องต่อไป (องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กได้แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบด้วยแล้ว) ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการ
ดำเนินงานให้องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กทราบภายในวันที่.....หากดำเนินการไม่
แล้วเสร็จประการใด ให้แจ้ง อบต.ฯ ทราบด้วย เพื่อที่จะได้แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายประกัยชาญ วรรณศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก

แนวทางปฏิบัติการยุติเรื่องและการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการหรือการให้บริการของส่วนราชการ หน่วยงานนั้น ผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการ แสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ข้อเสนอแนะ สามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจาก ประชาชนน้อย หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พอใจของประชาชนน้อย ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนมาก นอกจากเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆแล้ว ยังมีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมใน สังคม หรือเกิดกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กมีอำนาจหน้าที่ตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการ ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใด จากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วง ไป

ดังนั้น เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยก พิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์” ไว้ ๒ ประการ คือ

“เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่อง จาก การปฏิบัติหน้าที่

“เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการ ปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ในระดับตำบล ได้นำแนวทางการดำเนินการ ของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

๒.๑ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจ เดือดร้อนหรืออาจเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๒.๒ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นตัววาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ส่วนราชการอื่นขอให้้องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก

(๑) ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

๓.๑ การบริหารงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก ปฏิบัติหน้าที่ในรูปของคณะกรรมการ มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก และหัวหน้าส่วนราชการต่างๆเป็นกรรมการ และนิติกร เป็นกรรมการและเลขานุการ

๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก

(๑) ส่วนรับเรื่อง เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนทุกช่องทางแล้วจะดำเนินการดังนี้

(๑.๑) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทุกเรื่องและทุกช่องทาง และรวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานทุกระยะ

(๑.๒) รวบรวมเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ส่งให้ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๑.๓) จัดทำระบบสารสนเทศ สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แยกตามประเภทเรื่อง

(๑.๔) สรุปผลการดำเนินงานประจำวัน ประจำเดือน ประจำปี รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กทราบ

(๒) ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๒.๑) รับเรื่องจากฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

(๒.๒) วิเคราะห์และดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ กับส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาในระดับพื้นที่

(๒.๓) ประเมินสถานการณ์ เหตุการณ์ เสนอแนวทาง เตรียมการป้องกันแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เพื่อกำหนดมาตรการการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีก

(๓) ส่วนอำนวยการและส่วนบริหารข้อมูลข่าวสาร

(๓.๑) วางแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก

(๓.๒) ประสานการดำเนินงานตามแผนฯกับฝ่ายต่างๆของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก

(๓.๓) ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก

(๓.๔) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงขั้นตอนวิธีการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก

(๓.๕) ดูแลรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ งานธุรการและงานสารบรรณ เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนอยู่เสมอ

(๓.๖) ให้บริการข้อมูลข่าวสาร

(๔) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

(๔.๑) ตรวจสอบดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และความเดือดร้อนของประชาชนที่สำคัญและต้องการแก้ไขปัญหาในพื้นที่

(๔.๒) แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเชิงรุก

(๔.๓) ประเมินสถานการณ์และเหตุการณ์ร่วมกับฝ่ายวิเคราะห์เพื่อดำเนินการป้องกันปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนกรณีเป็นปัญหาเร่งด่วน

๓.๓ โครงสร้างของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก ประกอบด้วย ๒ งาน คือ

(๑) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย

(๒) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๓.๔ ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก

(๑) การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

(๑.๑) กรณีร้องเรียน ร้องทุกข์ด้วยวาจา ให้บันทึกข้อมูลตามคำร้องและให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ จะไม่มีการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ พร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลในเมืองเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๑.๒) กรณีร้องเรียน ร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียน ร้องทุกข์แทนผู้อื่น

ต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(๒) เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แล้ว ให้ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีตำบลในเมืองพิจารณาสั่งการโดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องดำเนินการแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) นายกององค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก วินิจฉัยว่าเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีตำบลในเมือง หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน

อื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็น

เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก ให้พิจารณาอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณา แนวทางแก้ไขปัญหา หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์นั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้ง ผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆกำหนดไว้

๓.๕ วิธีดำเนินการ

(๑) การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

(๑.๑) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก เป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับนั้น เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กหรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอน วิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กอาจส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ได้รับให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กแต่งตั้ง เพื่อทำหน้าที่ก็ได้ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์

(๑.๓) แนวทางที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้แก่

(๑.๓.๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

(๑.๓.๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน ร้องทุกข์

(๑.๓.๓) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมขัดแย้ง

(๑.๓.๔) เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๕) เป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้า
รัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๖) เป็นเรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนด
รายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

(๑.๓.๗) เป็นเรื่องใกล้เคียงประนอมข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติ
เทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ใน
อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีตำบลในเมือง)

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบที่นายกองค์การบริหารส่วน
ตำบลภูเหล็กมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
ร้องทุกข์นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบ
ข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์นั้นอย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กพิจารณา
วินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือ
คู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดง
พยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้
กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการ
ทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้นายกองค์การบริหาร
ส่วนตำบลภูเหล็กพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการ
ที่เกี่ยวข้องโดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

(๒.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของนายกองค์การบริหารส่วน
ตำบลภูเหล็ก ควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิงและข้อพิจารณา พร้อม
ข้อสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจ

(๒.๕) แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบภายใน
๑๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้นำดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

๓.๖ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก ให้ดำเนินการ
ตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหาให้เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หาก

ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละไม่เกิน ๓ วัน)

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีตำบลในเมือง ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการภายในระยะเวลา ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กทราบด้วยเพื่อจะได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป)