

คู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู อำเภอบ้านโฮ่ง

จังหวัดลำพูน

โทรศัพท์ 053-096063

คู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน

ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ เพราะตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้ ๒ ประการ คือ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องราวที่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู เป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือการปฏิบัติตนไม่เหมาะสม รวมถึงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลูที่ไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ และระเบียบกฎหมาย

เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับหรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ หรือผู้อื่น หรือ สาธารณชนได้รับความเสียหาย

วัตถุประสงค์

เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู ให้สามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับงานของส่วนราชการ และประสานงานส่งต่อเรื่องให้ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ไปดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการต่อไป

หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้นำแนวทางการดำเนินงานตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียน

- ๑.๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้
- ๑.๒) ความเดือดร้อนหรือเสียหาย เกิดจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนือจากอำนาจหน้าที่

หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับกรนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๒) ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์

เป็นเรื่องผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรืออาจจะเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มีกรณีก็ตาม และได้มาร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลูแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นตัวช่วยจากหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องในส่วนราชการอื่น ขอให้้องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลูดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อได้

ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู

๑) การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๑) กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา

- บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู เห็นสมควรเพื่อประโยชน์ของประชาชนหรือสาธารณะประโยชน์ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๑.๒) กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะ ดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้ เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริง พดติการณ์อันเกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ

- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

๒) เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดแล้ว เสนอเรื่องให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู พิจารณา

๓) เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๐ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจส่งหนังสือให้ผู้ร้องลงชื่อรับทราบโดยตรงหรือส่งทางไปรษณีย์ตอบรับลงทะเบียน

๔) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลูวินิจฉัยว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู

ให้พิจารณามอบหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งไปดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา หากเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ส่งเรื่องนั้นไปศูนย์ ดำรงธรรมอำเภอ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไป และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย โยให้เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานติดตามผลการแก้ไขปัญหา หรือหากเป็นเรื่องที่เกินศักยภาพ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อหา มาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกันหรือหากเป็นเรื่องที่มีกฎหมายระเบียบกำหนด รายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงแนวทางการ ดำเนินการตามระเบียบกฎหมายนั้นๆกำหนดไว้

วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การพิจารณารับเรื่องร้องทุกข์/ร้องทุกข์

๑.๑) นายกองคํการบริหารส่วนตำบลป่าพลู อาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดองค์การ บริหารส่วนตำบลป่าพลูเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกอง คํการบริหารส่วนตำบลป่าพลู หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมาย กำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการเรื่องนั้นอย่างไร

๑.๒) แนวทางที่นายกองคํการบริหารส่วนตำบลป่าพลู จะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่

- เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้
- เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียน/ร้อง

ทุกข์

- เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน

- เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

- เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

- เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การ บริหารส่วนตำบลป่าพลู)

๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ทั้งพยาน เอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง ถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์นั้นอย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกองคํการบริหารส่วนตำบลป่าพลูพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอก่อนที่จะมีคำ

วินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้นายองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของนายองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู ควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลยพินิจ

๒.๖) ให้แจ้งผลเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๐ วันนับแต่วันได้รับเรื่อง

๒) กรณีที่เรื่องไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู ให้ส่งเรื่องนั้นไปศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือส่วนราชการเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไป และแจ้งผู้ร้องทราบภายใน ๑๐ วันนับแต่วันได้รับเรื่อง หรือหากเป็นเรื่องที่เกินศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลูให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน ทั้งนี้ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

