**คู่มือ**

**การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน**

**ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน**

**องค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่**

**คำนำ**

 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มาตรา 69/1 และประกอบกับมาตรา 52 และมาตรา 41 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่ จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำองค์การบริหารส่วนตำบล นั้น

 ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลจานใหญ่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ขององค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่ บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

 องค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่

 มกราคม 25๖๒

**สารบัญ**

 **หน้า**

1. ความหมาย 1
2. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน 1
3. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน 3
4. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์อำนวยความเป็นธรรม 4

-๑-

**1.ความหมาย**

 การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อยย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิติเตียนจากประชาชนมาก นอกจากเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่ มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 254 6ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

 เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ 2 ประการ คือ

 “เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

 “เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน”หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

**2. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน**

 การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาวาด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

 **2.1 ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ**

 (1) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้

 (2) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

 **2.2 ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน**

 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์

-๒-

อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

3. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่

 (1) ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

 (2) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

 (3) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

 (4) ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่ ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

 **3.2 การบริหารงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่**

 ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรูปแบบของคณะกรรมการ มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธาน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรองประธาน นิติกร เป็นกรรมการและเลขานุการ และมีกรรมการศูนย์ประกอบด้วยปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และหัวหน้าส่วนต่างๆ

 **3.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบล จานใหญ่**

 (1) ส่วนรับเรื่อง เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่อง ได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชนทุกช่องทาง ตลอด 24 ชั่วโมง โดยเมื่อรับเรื่องแล้วจะดำเนินการ

 (1.1) การรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข 0-๔๕๘๑-๑๐๑๒ จะตอบข้อซักถาม บริการข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

 (1.2) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

 (1.3) รวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

 (1.4) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

 (1.5) จัดทำทะเบียนอาสาสมัครผู้แจ้งข่าว

 (1.6) บริหารการประชาสัมพันธ์

 (1.7) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

-๓-

 (2) ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

 (2.1) วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

 (2.2) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

 (2.3) จำแนกเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา

 (2.4) เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

 (3) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

 (3.1) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองดีที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคมส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที

 (3.2) รายงานผู้บังคับบัญชา

 (3.3) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน

 (4) ส่วนประชาสัมพันธ์

 ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบล ผ่านทางสื่อต่างๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ

 **4. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่**

 **4.1 โครงสร้างของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่ ประกอบด้วย 2 งาน**

 (1) งานอำนวยความเป็นธรรมเรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสกระทำผิดกฎหมาย

 (2) งานอำนวยความเป็นธรรมและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

 **4.2 องค์ประกอบของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่**

 (1) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธานกรรมการ

 (2) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และหัวหน้าส่วนต่างๆ เป็นกรรมการ

 (3) นิติกร เป็นเลขานุการ

 **4.3 ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่**

 **(1) การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน**

 (1.1) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา

 (1.1.1) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

-๔-

พร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่ เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

 (1.2) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

 (1.2.1) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

 (1.2.2) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

 (1.2.3) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

 (1.2.4) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

 (2) เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาจานใหญ่ ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาสั่งการโดยทันที

 (3) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน 7 วัน ทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

 (4) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาจานใหญ่ วินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้พิจารณามอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาหากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

 **4.4 วิธีดำเนินการ**

 **(1) การพิจารณารับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน**

 (1.1) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล อาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

 (1.2) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล อาจส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ ให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง ทำหน้าที่ตาม (1.1) ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์

-๕-

 (1.3) แนวทางที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล จะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้แก่

 (1.3.1) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

 (1.3.2) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน

 (1.3.3) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดแจ้ง

 (1.3.4) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

 (1.3.5) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

 (1.3.6) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

 (1.3.7) เรื่องไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2549

 **(2) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล)**

 (2.1) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

 (2.2) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

 (2.3) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

 (2.4) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจ

 (2.5) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน 5 วันทำการ นับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

-๖-

 **4.5 ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน**

 (1) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน 2 ครั้งๆ ละไม่เกิน 3 วัน )

 (2) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา 7 วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

**แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบงาน**

**ประจำศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน**

1. **กรอกแบบฟอร์มคำร้อง(ร้องเรียน/ร้องทุกข์)หรือร้องเรียนผ่านทางเว็ปไซด์**

**ผู้รับผิดชอบ** นายพีรศักดิ์ คำชัย นิติกรชำนาญการ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

 สามารถรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้

1. **พิจารณาคำร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**ผู้รับผิดชอบ** นายมงคล สิงห์คำ ปลัด อบต.

1. **แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**ผู้รับผิดชอบ** ๑.นายรชตะพงษ์ เสนจันทร์ฒิไชย รองปลัด อบต.

 ๒.นายโกวิท ลำสมุทร ผู้อำนวยการกองช่าง

 ๓.นางรัชนีกร ทองอ่อน ผู้อำนวยการกองคลัง

 ๔.นางจุฑารัตน์ บังศรี หัวหน้าสำนักงานปลัด

 ๕.นางชลลดา โพธิ์ชูชาติ ผู้อำนวยการกองศึกษา

 ๖.นางมัณฑนา เสนาภักดิ์ ผู้อำนวยการกองสวัสดิการฯ

 ๗.นายพีรศักดิ์ คำชัย นิติกรชำนาญการ

**หมายเหตุ** ผู้รับผิดชอบสามารถปรับปรุงได้ตามความเหมาะสมและตามเรื่องที่มีการร้องเรียนหรือสามารถมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องที่แท้จริงดำเนินการ

**แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่**

**ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**พิจารณาคำร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**ตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**หรือรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ**

**ภายใน ๑๕ วัน**

**ภาคผนวก**

**แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์**

 เขียนที่.................................................

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

วันที่..........เดือน.......................................... พ.ศ. ..........................

เรื่อง ......................................................................

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่

 ข้าพเจ้า.....................................................นามสกุล..............................................อายุ.................ปี

อยู่บ้านเลขที่ ...........หมู่ที่ ........ตำบล..........................อำเภอ...........................จังหวัด........................................

เบอร์โทรศัพท์ ........................................

 มีความประสงค์ร้องเรียน

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

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

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

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....................................................ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

 (...................................................)

**หมายเหตุ** สามารถใช้เป็นเอกสารในการร้องเรียนทั่วไป เช่นร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือใช้เป็นเอกสารร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานหรือผู้ร้องเรียนสามารถจัดจัดทำแบบฟอร์มขึ้นมาเองได้ ไม่จำเป็นต้องทำตามแบบฟอร์มขององค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่ ก็ได้

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน/ปรึกษาข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่

 ที่.............................................................................

 วันที่................ เดือน................................พ.ศ. ....................

ช่องทางการร้องเรียน/ขอคำปรึกษา

( ) โทรศัพท์ ( ) การติดต่อด้วยตนเอง ( ) อื่นๆ

ข้อมูลผู้ร้องเรียน/ขอคำปรึกษา ( ) ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ( ) ยินดีให้ข้อมูล

ชื่อ........................................สกุล................................................. อายุ...................ปี หมายเลขโทรศัพท์

.............................................ที่อยู่บ้านเลขที่....................... หมู่ที่ .................. ตำบล................................

อำเภอ.......................................จังหวัด................................................

ประเด็นร้องเรียน/ขอคำปรึกษา

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

ข้อเท็จจริงเบื้องต้น

...................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................การให้คำปรึกษา/คำแนะนำ

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

....................................... ผู้ร้องเรียน/ขอคำปรึกษา ........................ ผู้ให้คำแนะนำ/คำปรึกษา

(.........................................) (นายพีรศักดิ์ คำชัย)

 ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ

**คำร้องขอปรึกษาข้อกฎหมาย**

 ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่

 วันที่................ เดือน................................พ.ศ. ....................

1. ชื่อผู้ขอคำปรึกษา....................................................................................... อายุ .....................ปี

เชื้อชาติ................... สัญชาติ..........................บัตรประจำตัวประชาชน.......................................

หรือเลขที่หนังสือเดินทาง.............................................ออกให้ที่อำเภอหรือเขต..........................

อาชีพ....................................................................... ที่อยู่เลขที่....................... หมู่ที่ ..................

หมู่บ้าน.................................................... ถนน................................ตำบล...................................

อำเภอ..............................................จังหวัด....................................รหัสไปรษณีย์ .......................

โทร........................................... มือถือ....................................................

1. เรื่องที่ขอปรึกษา

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

1. ข้อเท็จจริงโดยทั่วไป

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

……………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………

1. คำแนะนำโดยสรุป

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

……………………………………………………………………………………………………………………………………..

ผู้ขอคำปรึกษาได้รับคำแนะนำจึงเป็นที่เข้าใจดีแล้ว จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

(ลงชื่อ)....................................... ผู้ ขอคำปรึกษา .................................. นิติกร ผู้ให้คำแนะนำ

 (.........................................) (นายพีรศักดิ์ คำชัย)

**คำร้องทั่วไป**

 เขียนที่....................................................

 วันที่................ เดือน................................พ.ศ. ....................

เรื่อง ..........................................................

เรียน ..........................................................

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

สัญชาติ..........................บัตรประจำตัวประชาชน.......................................ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่.................... หมู่ที่ ................ ถนน................................ตำบล..................................อำเภอ..............................................จังหวัด....................................รหัสไปรษณีย์ .......................

มีความประสงค์........................................................................................................................

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

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

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

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

 (ลงชื่อ).........................................................ผู้ยื่นคำร้อง

 (...........................................................)