

กระบวนการในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทองใหม่

๑. ความหมาย

ร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องได้รับความเสียหายและประสงค์ให้ได้รับการปลดปล่อย
ความความทุกข์ที่ตนได้รับ

ร้องเรียน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้อื่นบอกกล่าวให้ทราบ ถึงความเสียหายของผู้อื่น เพื่อจะให้
ดำเนินการปลดปล่อยความเสียหายนั้น

ข้อคิดเห็น หมายถึง ความเห็นของประชาชนที่ต้องการให้ปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ หมายถึง ข้อคิดเห็นเชิงแนะนำที่เสนอเพื่อนำมาพิจารณาในการดำเนินการ

๒. ขั้นตอนการดำเนินการ

๒.๑ การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

๒.๑.๑ มาด้วยตนเอง

-ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบรับเรื่อง (ด้วยตนเอง) และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน
(เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้ง
ให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบรับเรื่อง

หมายเหตุ : นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าทองใหม่ อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้ง
ผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

-ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๑.๒ ทางโทรศัพท์

-ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลในแบบรับเรื่อง (โทรศัพท์) หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล
มิให้รับเรื่องไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึก
เหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

หมายเหตุ : นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าทองใหม่ อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้ง
ผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

-ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๑.๓. ทางไปรษณีย์ / ๓๐๓๕๔๐๐๐

เอกสารดังกล่าวไม่กำหนดบังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะ ดังนี้

-มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

/ ระบุเรื่อง...

-ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

-ใช้ถ้อยคำสุภาพ

-มีลายมือชื่อของผู้ร้อง

-ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๑.๔. หน่วยงานราชการอื่นส่งเรื่องมาให้ดำเนินการ

-ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๒ การลงทะเบียนรับเรื่อง

เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทองใหม่ ได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๑ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่ควรรับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไปดังนี้

๒.๒.๑ เรื่องที่รับดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันที แล้วเสนอเรื่องเข้าที่ประชุม คณะกรรมการศูนย์ ฯ เพื่อพิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด ภายในเวลาไม่เกิน ๓ วัน และนำเสนอ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าทองใหม่ พิจารณาสั่งการต่อไป

๒.๒.๒ เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ (นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าทองใหม่อาจพิจารณาให้รับดำเนินการแล้วแต่กรณี)

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือ กรณีแวดล้อมขัดแย้งให้ตรวจสอบได้

หมายเหตุ : “บัตรสนเท่ห์”

-ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ “น. จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้ร้อง

-ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน (ซึ่งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทองใหม่จะระงับเรื่องทั้งหมดแต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที)

/ บัตรสนเท่ห์...

-บัตรสนเท่ห์ที่อาจจะถือเป็นหนังสือร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตามข้อ ๒.๑.๓ ได้ โดยต้องครบองค์ประกอบข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

๑) จะต้องระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง โดยจะต้องชี้เบาะแสระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องให้ชัดเจน (มีพยานหลักฐานใดบ้างอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุก็ได้ ทั้งนี้เพื่อที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ฯ จะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่ร้องมีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นว่าเป็นคำร้องโดยสุจริต)

๒) จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน โดยจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลที่ประจักษ์พยานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องและมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง (สามารถติดตามตรวจสอบได้จริง)

(๒) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับก็ได้ถ้าระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดแจ้งสามารถตรวจสอบได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ถ้ารับให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป)

(๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว

(๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้วตลอดถึงได้มีการบังคับคดีแล้ว

(๕) เรื่องที่หน่วยงานต่างๆ ของรัฐ อาทิเช่น อำเภอ จังหวัด ฯลฯ ได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องพร้อมความเห็นและเหตุผลเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการศูนย์ ฯ เพื่อพิจารณาในเบื้องต้นก่อนนำเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าทองใหม่พิจารณาสั่งการต่อไป

๒.๓ การพิจารณาเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหา

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดทำบันทึกเสนอเรื่องให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าทองใหม่ พิจารณาวินิจฉัยโดยบันทึกดังกล่าวให้แสดงผลหรือข้อกฎหมายประกอบความเห็นด้วยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ที่ได้รับเป็นเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใดและเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทองใหม่ หรือหน่วยงานอื่น หรือมีกฎหมายเฉพาะกำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางพิจารณา มอบหมาย โดยมีหลักเกณฑ์/แนวทางพิจารณามอบหมาย ดังนี้

๒.๓.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทองใหม่

/ ให้พิจารณา...

ให้พิจารณามอบหมายหน่วยงานระดับกองที่รับผิดชอบโดยตรง หรืออาจแต่งตั้งคณะทำงานไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาก็ได้

๒.๓.๒ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น

ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ นั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยตรงพิจารณาดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น

๒.๓.๓ เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ

ให้แจ้งผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นกำหนดต่อไป

๒.๔ การแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ให้ผู้ร้อง

ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทองใหม่ แจ้งการรับเรื่อง พร้อมผลการพิจารณาของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าทองใหม่ให้ผู้ร้องทราบภายในไม่เกิน ๓ วันทำการนับแต่ได้มีการดำเนินการตามข้อ ๒.๓ แล้ว โดยให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร (แบบตอบรับการรับเรื่องฯ) หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการและระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้วก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้เช่นเดียวกัน (โดยเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ก็ได้)

๓. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

๓.๑ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทองใหม่

๓.๑.๑ ให้หน่วยงานระดับกองที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง หรือคณะทำงานที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าทองใหม่ มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแก้ไขปัญหารวบรวมพยานหลักฐานทุกประเภท (พยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ) ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง (ถ้าจำเป็น) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ แล้วเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการศูนย์ฯ เพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการพร้อมดำเนินการแก้ไขปัญห และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าทองใหม่ทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป (กรณีการดำเนินงานไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ให้ขอขยายเวลามาพร้อมเหตุผลและขยายเวลาได้ไม่เกิน ๒ ครั้งๆละไม่เกิน ๑๕ วัน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นโดยต้องได้รับอนุญาตจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าทองใหม่

๓.๑.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดง

/ พยานหลักฐาน...

พยานหลักฐานอย่างเพียงพอก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครองรวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายเฉพาะหรือกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๓.๑.๓ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ให้หน่วยงานระดับกองที่มีอำนาจโดยตรง หรือคณะทำงานที่นายกองคํการบริหารส่วนตำบลท่าทองใหม่ มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแก้ไขปัญหา พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ปรับเข้ากับข้อกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วน ตามประเด็นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

๓.๑.๔ คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ให้หน่วยงานระดับกองที่มีอำนาจโดยตรง หรือคณะทำงานที่นายกองคํการบริหารส่วนตำบลท่าทองใหม่ มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแก้ไขปัญหาควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิงและข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลพินิจ

๓.๑.๕ ให้หน่วยงานระดับกองที่มีอำนาจโดยตรง หรือคณะทำงานที่นายกองคํการบริหารส่วนตำบลท่าทองใหม่ มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแก้ไขปัญหาซึ่งได้ดำเนินการตามข้อ ๓.๑.๑-๓.๑.๔ รายงานผลการดำเนินการให้นายกองคํการบริหารส่วนตำบลท่าทองใหม่ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทองใหม่ ตามกำหนดระยะเวลาในข้อ ๔

๓.๑.๖ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทองใหม่ แจ้งผลการดำเนินการซึ่งนายกองคํการบริหารส่วนตำบลท่าทองใหม่ได้รับทราบ และพิจารณาแล้วให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้นําเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

๓.๒ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น

ดำเนินการแจ้งหน่วยงานนั้นๆ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และแจ้งผลการดำเนินการให้นายกองคํการบริหารส่วนตำบลท่าทองใหม่ทราบต่อไป