

[www.buengmalu.go.th](http://www.buengmalu.go.th)

## คำนำ

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ ร้องเรียน การทุจริต เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาร้องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลบึงมะลูเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจและเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู

ตุลาคม ๒๕๖๓

## สารบัญ

|                                                               | หน้า |
|---------------------------------------------------------------|------|
| ๑. ความหมาย                                                   | ๑    |
| ๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ๑    |
| ๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน     | ๒    |
| ๔. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรม           | ๓    |

## การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

### ๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อยย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิติเตียนจากประชาชนมาก นอกจากเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชน

### ๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

#### ๒.๑ ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

#### ๒.๒ ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิ

อาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความรู้หรือไม่มีความรู้ก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลูแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลูดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

### ๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู

(๑) ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน การทุจริต ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมปฏิบัติ

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์ บริการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

#### ๓.๒ การบริหารงานของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู

ศูนย์บริการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลูในรูปของคณะกรรมการ มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธาน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรองประธานและเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นกรรมการและเลขานุการ และมีกรรมการศูนย์ประกอบด้วยปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและหัวหน้าส่วนต่าง ๆ

(๑) ส่วนรับเรื่อง เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่อง ได้รับข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนจากประชาชนทุกช่องทาง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยเมื่อรับเรื่องแล้วจะดำเนินการ

(๑.๑) การรับเรื่องทางโทรศัพท์ ๐๔๕-๙๒๒-๔๖๗๒ จะตอบข้อซักถาม บริการข้อมูลให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาล่วงแต่กรณี

(๑.๒) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

(๑.๓) รวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๑.๔) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

(๑.๕) จัดทำทะเบียนอาสาสมัครผู้แจ้งข่าว

(๑.๖) บริการประชาสัมพันธ์

(๑.๗) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

(๒) ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๒.๑) วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๒) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

(๒.๓) จำแนกเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา

(๒.๔) เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

(๓.๑) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคมส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที

(๓.๒) รายงานผู้บังคับบัญชา

(๓.๓) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลูผ่านทางสื่อต่าง ๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ

๔. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู

(๔.๑) โครงสร้างของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบล

บึงมะลู

ประกอบด้วย ๒ งาน

(๑) งานอำนวยความสะดวกเรื่องร้องทุกข์ กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสกระทำ

ผิดกฎหมาย

(๒) งานอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

(๔.๒) องค์ประกอบของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบล

บึงมะลู

(๑) นายองค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู เป็นประธาน

(๒) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลูและหัวหน้าส่วนต่าง ๆ เป็นกรรมการ

(๓) เจ้าพนักงานธุรการเป็นเลขานุการ

(๔.๓) ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วน

ตำบลบึงมะลู

(๑) การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๑) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็น

หลักฐานหากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ พร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลูเห็นสมควรเพื่อ

ประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อม

ข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทน

ผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(๒) เมื่อศูนย์รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู พิจารณาสั่งการโดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) องค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู วินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นหรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู ให้พิจารณามอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหากหากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการและระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้น ๆ กำหนดไว้

#### ๔.๔ วิธีดำเนินการ

(๑) การพิจารณารับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๑) นายกององค์การบริหารส่วนตำบล อาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู อาจส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู แต่งตั้ง ทำหน้าที่ตาม (๑.๑) ก็ได้ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์

(๑.๓) แนวทางที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู จะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ได้แก่

(๑.๓.๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

(๑.๓.๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๓.๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมขัดแย้ง

(๑.๓.๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๖) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

(๑.๓.๗) เรื่องใกล้เคียงประณอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๙

(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล)

(๒.๑) ให้แจ้งเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องโดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจ

(๒.๕) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้นำดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

**๔.๕ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน**

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้งๆ ละ ไม่เกิน ๓ วัน

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ส่งเรื่องนั้นให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๗ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการ ดำเนินการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

ภาคผนวก



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู  
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

.....

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ขึ้นภายในสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งที่ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การสะท้อนปัญหาความต้องการ ความเดือดร้อนต่างๆ ที่ได้รับ ตลอดจนเพื่อร่วมกันตรวจสอบความถูกต้องและความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู ในการดำเนินโครงการต่างๆ ในเขตพื้นที่/หมู่บ้านที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งในด้านปริมาณงานและคุณภาพ จึงขอประชาสัมพันธ์การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบ และสามารถร้องทุกข์/ร้องเรียน แสดงความคิดเห็นอื่นๆ หรือแจ้งการทุจริตได้ในวันและเวลาราชการ (ไม่หยุดพักกลางวัน) โดยผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. แจ้งด้วยตนเองโดยตรง แจ้งได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ
๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๕๙๒ ๔๖๗๒
๓. ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู [www.buengmalu.go.th](http://www.buengmalu.go.th)
๔. ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๑๑๐
๕. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็น ซึ่งติดตั้งไว้หน้าประตูทางเข้าห้องสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน และผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายณราวุฒิ กุนรา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู  
เรื่อง ประชาสัมพันธ์การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

.....

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลูขึ้นภายในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู ที่ ๓๕๓/๒๕๖๓ เรื่อง กำหนดงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ของพนักงานส่วนตำบล โดยมีรายชื่อดังต่อไปนี้

- |                        |         |                           |
|------------------------|---------|---------------------------|
| ๑. นางสาววิชณี สารวัน  | ตำแหน่ง | หัวหน้าสำนักงานปลัด       |
| ๒. นายสุรียน บุญนำ     | ตำแหน่ง | นิติกร                    |
| ๓. นายอดิพันธ์ กายชาติ | ตำแหน่ง | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |
| ๔. นายภาณุรัตน์ คำเกษ  | ตำแหน่ง | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ  |

มีหน้าที่ดังนี้

- ๑.) จัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- ๒.) รับแจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องยื่นเป็นเอกสาร,ผ่านทางเว็บไซต์และทางโทรศัพท์
- ๓.) ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานรับผิดชอบ
- ๔.) แจ้งผลการดำเนินการตอบผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
- ๕.) ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลให้ทราบหลังดำเนินการแล้วเสร็จ

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายณราวุฒิ กุณรา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู  
เรื่อง คณะกรรมการอำนวยการศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามวัตถุประสงค์แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๐ และหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กระทรวงมหาดไทยจัดทำเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

องค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ขึ้นภายในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. สถานที่ตั้ง สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู

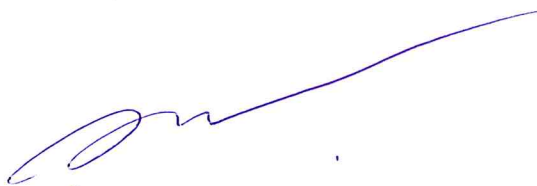
๒. คณะกรรมการอำนวยการศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประกอบด้วย

|      |                                         |                                |
|------|-----------------------------------------|--------------------------------|
| ๒.๑  | นายกองค์การบริหารส่วนตำบล               | ประธานศูนย์ฯ                   |
| ๒.๒  | รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล            | รองประธานศูนย์ฯ                |
| ๒.๓  | ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล               | กรรมการศูนย์ฯ                  |
| ๒.๔  | รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล            | กรรมการศูนย์ฯ                  |
| ๒.๕  | ผู้อำนวยการกองคลัง                      | กรรมการศูนย์ฯ                  |
| ๒.๖  | ผู้อำนวยการกองช่าง                      | กรรมการศูนย์ฯ                  |
| ๒.๗  | ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม | กรรมการศูนย์ฯ                  |
| ๒.๘  | หัวหน้าสำนักปลัด                        | กรรมการศูนย์ฯ                  |
| ๒.๙  | เจ้าพนักงานธุรการ                       | กรรมการ/เลขานุการศูนย์ฯ        |
| ๒.๑๐ | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ                | กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการศูนย์ฯ |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลและจัดวางระบบการดำเนินงานของศูนย์ฯ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และความมุ่งหมายของทางราชการ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์มีหน้าที่ดังนี้

- ๑) จัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
  - ๒) รับแจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ผู้ที่ร้องยื่นเป็นเอกสาร,ผ่านทางเว็บไซต์ ทางโทรศัพท์และทางอื่นๆ
  - ๓) ส่งเรื่องร้องทุกข์ให้แก่ฝ่ายรับผิดชอบและติดตามผลการดำเนินงาน
  - ๔) แจ้งผลการดำเนินการตอบผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
  - ๕) ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลให้ทราบหลังดำเนินการแล้วเสร็จ
- จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายณราวุฒิ กุณรา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู