



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
ของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว
อำเภอเด่นชัย จังหวัดเลย

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลวังยาวจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลวังยาวเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลวังยาวจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาวบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว

มกราคม ๒๕๖๕

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
● ความหมาย	๑
● หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน	๑
● การดำเนินงานเกี่ยวเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน	๓
● แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียน	๔

๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องมือวัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อยย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิติเตียนจากประชาชนมาก นอกจากเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาวมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

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

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติงาน

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

๒.๑ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

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

๒.๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลช่วยแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้้องค์การบริหารส่วนตำบลช่วยดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

๓. การดำเนินงานเกี่ยวเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว

๓.๑ แนวทางการดำเนินงานเกี่ยวเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน โดยจัดตั้งเป็นศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน ไว้ที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว และแบ่งการดำเนินงานเป็นดังนี้

(๑) ส่วนรับเรื่อง มอบหมายให้สำนักปลัด งานบริหารงานทั่วไป(งานธุรการ) เป็นส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบงาน และผู้อำนวยการกองหรือหัวหน้าส่วน เป็นส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ และประเมินเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว มอบหมายให้สำนัก กอง ส่วน ที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เป็นผู้ดำเนินการในส่วนนี้ โดยทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์ มอบหมายให้สำนักปลัด งานบริหารงานทั่วไป(งานธุรการ) ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

๓.๒ การบริหารงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว

ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาวในรูปของคณะกรรมการ มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธาน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรองประธาน นักทรัพยากรบุคคล เป็นเลขานุการ และมีกรรมการศูนย์ประกอบด้วยปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และหัวหน้าส่วนต่างๆ ดังนี้

- | | |
|--|----------------|
| ๑. นายชยัน วังศิริ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว | เป็น ประธาน |
| ๒. นายกาย พิมพ์เสนา รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล | เป็น รองประธาน |
| ๓. นายพิษณุ บุรณวิจิต ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | เป็น กรรมการ |

- | | |
|---|----------------|
| ๔. นายเกษม ประสมหงษ์ หัวหน้าสำนักงานปลัด | เป็น กรรมการ |
| ๕. นายสมคิด เสนานุช ผู้อำนวยการกองคลัง | เป็น กรรมการ |
| ๖. นายอาทิตย์ กองเป้า ผู้อำนวยการกองช่าง | เป็น กรรมการ |
| ๗. ว่าที่ ร.ต.ศรเพชร เนาวราช นักทรัพยากรบุคคล | เป็น เลขานุการ |

๓.๓ การเข้าถึงบริการของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบล

การแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือการติดต่อสื่อสาร กับศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว มีช่องทางการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

๑. ช่องทางโทรศัพท์ของสำนักงาน หมายเลข ๐๔๒-๘๑๐-๘๘๘ และโทรสารของสำนักงาน หมายเลข ๐๔๒-๘๑๐-๘๘๘ ตั้งแต่วันที่ ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. ในวันทำการ

๒. ช่องทางโทรศัพท์ส่วนตัวผู้บริหารระดับสูง ขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

๒.๑ นายขยัน วังศิริ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ๐๘๘-๒๓๐-๕๕๓๙

๒.๒ นายกาย พิมพ์เสนา รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ๐๘๔-๗๗๐-๕๔๐๐

๒.๓ นายคำแพง ศรีบุรินทร์ รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ๐๘๒-๘๔๔-๘๑๙๔

๒.๔ นายพิษณุ บุรณวิชิต ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ๐๘๒-๑๑๑-๐๘๕๕

๒.๕ นายเกษม ประสมหงษ์ หัวหน้าสำนักงานปลัด ๐๘๔-๔๒๘-๙๐๕๓

๒.๖ นายสมคิด เสนานุช ผู้อำนวยการกองคลัง ๐๘๓-๐๖๕-๒๕๒๘

๒.๗ นายอาทิตย์ กองเป้า ผู้อำนวยการกองช่าง ๐๘๓-๓๓๙-๘๔๘๖

๓. ช่องทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว www.wangyao.go.th หัวข้อ กระดานกระทุ้ หรือ รับราร้องทุกข์

๔. ช่องทางจดหมาย ส่งมาที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว เลขที่ ๑๐๔ หมู่ที่ ๓ ตำบลวังยาว อำเภอเด่นชัย จังหวัดเลย ๔๒๑๒๐

๕. ช่องทางกล่องรับเรื่อง ภายในที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว

๓.๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบล

(๑) ส่วนรับเรื่อง เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่อง ได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชนทุกช่องทาง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยเมื่อรับเรื่องแล้วจะดำเนินการ

(๑.๑) การรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒-๘๑๐-๘๘๘ จะตอบข้อซักถามบริการข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาล่วงแต่กรณี

(๑.๒) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

(๑.๓) รวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๑.๔) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

(๑.๕) จัดทำทะเบียนอาสาสมัครผู้แจ้งข่าว

(๑.๖) บริหารการประชาสัมพันธ์

(๑.๗) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

(๒) ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๒.๑) ตรวจสอบข้อเท็จจริง วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๒) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

(๒.๓) จำแนกรเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีทั่วไปที่สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้ทันที และพิจารณาหาทางแก้ไข ปัญหา เสนอผู้บริหารท้องถิ่น กรณีที่ต้องใช้งบประมาณและไม่สามารถดำเนินการทันที

(๒.๔) เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

(๓.๑) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองดีที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคมส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนตามเรื่องร้องเรียน และตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที เสนอผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อส่งการต่อไป สำหรับกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที และต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการ

(๓.๒) รายงานผู้บังคับบัญชา

(๓.๓) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์

แจ้งผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาวผ่านทางสื่อต่างๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ

๔. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว

๔.๑ โครงสร้างของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว ประกอบด้วย ๒ งาน

(๑) งานอำนวยความสะดวกเรื่องร้องทุกข์ กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสกระทำผิดกฎหมาย

(๒) งานอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

ในความรับผิดชอบของ สำนักงานปลัด งานบริหารงานทั่วไป โดยมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. นายเกษม ประสมหงษ์ หัวหน้าสำนักงานปลัด เป็น หัวหน้า
๒. ว่าที่ ร.ต.ศรเพชร เนาวราช นักทรัพยากรบุคคล เป็น เจ้าหน้าที่
๓. นางสาวศิริลักษณ์ มิ่งแก้ว ผู้เจ้าพนักงานธุรการ เป็น เจ้าหน้าที่

โดยให้มีหน้าที่รับผิดชอบ ตามขั้นตอนปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว ตามข้อ ๔.๓

๔.๒ องค์ประกอบของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว

- (๑) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว เป็นประธาน
- (๒) รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว เป็นรองประธาน
- (๒) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและหัวหน้าส่วนต่างๆ เป็นกรรมการ
- (๓) นักทรัพยากรบุคคล เป็นเลขานุการ

๔.๓ ขั้นตอนปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว

(๑) การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๑) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา ที่ศูนย์บริการร้องเรียน

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องแจ้งชื่อที่อยู่ พร้อมลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมแจ้งชื่อที่อยู่และไม่ยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาวเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๑.๒) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา ทางโทรศัพท์

(๑.๒.๑) กรณีรับเรื่องทางโทรศัพท์สำนักงาน ให้บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องแจ้งชื่อที่อยู่ไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมแจ้งชื่อและที่อยู่ มิให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง

(๑.๒.๒) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ทางโทรศัพท์ส่วนตัวผู้บริหารระดับสูง ให้อยู่ในดุลยพินิจการพิจารณาของผู้บริหารระดับสูงแต่ละท่าน ในการชี้แจงข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือการดำเนินการต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียน แล้วแจ้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อลงบันทึกไว้เป็นหลักฐาน ต่อไป

(๑.๓) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

- (๑.๓.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (๑.๓.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
- (๑.๓.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ ในการแจ้งข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน
- (๑.๓.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ ร้องเรียนแทนผู้อื่น ต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย เพื่อเป็นหลักฐานป้องกันการแอบอ้างใช้ชื่อผู้อื่น

(๒) เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้สำนัก กอง ส่วน ที่รับผิดชอบตามเรื่องร้องเรียน เป็นผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียน เพื่อชี้แจงและแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น กรณีไม่สามารถดำเนินการได้ทันทีให้เสนอเรื่องพร้อมแนวทางการแก้ไขปัญหา ต่อผู้บริหารท้องถิ่น ตามลำดับการบังคับบัญชาพิจารณาสั่งการโดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน ทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) นายองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาววินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายองค์การบริหารส่วนตำบล ให้พิจารณามอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาหากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

๔.๔ วิธีดำเนินการ

(๑) การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๑) นายองค์การบริหารส่วนตำบลอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายองค์การบริหารส่วนตำบล หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) นายองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาวอาจส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ ให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่นายองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งทำหน้าที่ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์

(๑.๓) แนวทางที่นายองค์การบริหารส่วนตำบลจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้แก่

(๑.๓.๑) กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

(๑.๓.๒) กรณีเป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๓.๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณี
แวดล้อมชัดเจน

(๑.๓.๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่ง
เด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติ
เด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๖) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติ
ไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

(๑.๓.๗) เรื่องใกล้เคียงประณอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและ
องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน หรือพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.
๒๕๔๙ แล้วแต่กรณี

**(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่
อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล)**

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น
ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบ
ข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณา
วินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี
ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐาน
อย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณา
ทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองใน
ส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้นายกองค์การบริหารส่วน
ตำบลพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่
เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของนายกองค์การบริหารส่วน
ตำบลควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อม
ข้อสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจ

(๒.๕) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๕
วันทำการ นับแต่วันที่ได้นำดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

๔.๕ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้งๆ ละ ไม่เกิน ๓ วัน)

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๗ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)
