คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขอความช่วยเหลือ

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอก

อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอก ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้นเพื่อใช้เป็น ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สามารถนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำหลักเกณฑ์และคู่มือ เกี่ยวกับการ จัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่ง คู่มือเล่มนี้ มีเนื้อหา หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ช่องทางการติดต่อ แจ้งข้อร้องเรียน การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แบบฟอร์มแจ้งข้อ ร้องเรียน รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการการข้อร้องเรียน ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการ ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.โนนกอก

ตุลาคม ๒๕๕๙

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. นิยามคำศัพท์	๑
๓ คำจำกัดความ	๒
๔. วัตถุประสงค์	๒
๕. หน้าที่ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๖. ขอบเขต	๓
๗. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์	๓
๘. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๙. ประเภทของการจัดการกระบวนการ	๔
๑๐. ระบบการจัดการ ติดตามประเมินผล	๕
๑๑. กลไกการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน	๕
๑๒. การตรวจรับและตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน	๕
๑๓. การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	๗
ภาคผนวก	
- แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลา	
- หนังสือเสนอแนะ/ร้องเรียน	

๑. บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้ กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่ต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตาม กำหนดระยะเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่ต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือค่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่สามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ ของส่วนราชการโดย เครือข่าย สารสนเทศดังกล่าว และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นจากบุคคลใด โดยมี ข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่ อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งผลการดำเนินการให้ทราบด้วย นอกจากนี้มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีอำนาจ ออกกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน หรือล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ และข้อ ๑๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องไปยังผู้ร้องทุกข์ตามระเบียบที่ คณะกรรมการกำหนดภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

๒. นิยามคำศัพท์

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ/พนักงาน ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง หรือบุคลากรอื่นซึ่ง ปฏิบัติงาน ให้กับ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอก

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ใน องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอก ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐและ ประชาชนที่ติดต่อประสานงาน หรือผู้ที่มาใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอก

ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖: ๙๒๘) ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้ ความหมาย

“ร้องเรียน” หมายถึง เสนอเรื่องราว

“ร้องทุกข์” หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

๓. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ = ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขต องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอก

การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นคำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอก ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน = ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเองร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน = แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล – การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน – การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน ร้องเรียน/ ร้องทุกข์

๒. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำหรับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอก

๕. หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์”

๑. จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้โดยสะดวกและรวดเร็ว โดย เปิดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในช่องทางต่างๆ

๒ .เป็นศูนย์กลางต่างๆในการประสานงานในการแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และนำการเสนอ ข้อเสนอแนะต่างๆไปยังคณะผู้บริหาร เพื่อดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

๓.ประสานงาน ส่งเรื่องที่รับแจ้งไปยังงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการแจ้งกลับไปยังผู้แจ้ง อย่างเป็นระบบ

๔. รวบรวมและจัดทำรายงานผลการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์นำเสนอผู้บริหาร

๕. เผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอก

๖. แผนงานบริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอกรับเรื่องร้องทุกข์ มีดังนี้

- ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ไฟฟ้า ท่อระบายน้ำ ถนน และประปา
- ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมเป็นพิษ ขยะและสิ่งปฏิกูล ต้นไม้สวนสาธารณะ น้ำท่วม คูคลอง อาคาร เหตุรำคาญ เสียง มลพิษ กลิ่น
- ด้านจัดเก็บภาษี
- ด้านการให้บริการ

๗. รับเรื่องราวเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๘. รับแจ้งเหตุ ได้แก่ อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย อาชญากรรม ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ปัญหายาเสพติด ซึ่งเป็นการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนทั่วไป

๖. ขอบเขต

คู่มือนี้ใช้ในการปฏิบัติงานตามกระบวนงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องขอ ความช่วยเหลือต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอก และเจ้าหน้าผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอก รวมถึงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการ เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์พ.ศ. ๒๕๕๒ คำสั่งแนวทางร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกระทวงหาดไทย

๗. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอก ในรูปของคณะกรรมการมี คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. นายศุภกรณ์	วังสระ	นายกอบต.โนนกอก	ประธานกรรมการ
๒. นายทวีศักดิ์	บุญเลิศ	รองนายกอบต.	กรรมการ
๓. นายวศิน	กางสูงเนิน	รองนายกอบต.	กรรมการ
๔. นายสังคม	ลีลาเมือง	เลขานุการนายก	กรรมการ
๕. นายควงศักดิ์	โทแก้ว	ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๖. นางเสาวนีย์	ฐานเจริญ	ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๗. นางจุฑามาศ	ศิริกุล	หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการ
๘. นางศิริมา	โคตรมา	หัวหน้าส่วนสวัสดิการฯ	กรรมการ
๙. นายประมวล	อวดกล้า	หัวหน้าส่วนการศึกษาฯ	กรรมการ
๑๐. สิบตำรวจโทอุเทน	สถาน	ปลัด อบต.	กรรมการและเลขานุการ

๘. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ที่ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอก

๒. ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๔ – ๐๕๖๐๒๐ - ๑

๓. ทางเว็ปไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอก www.nonkok.go.th ที่กระดานข่าวรับเรื่องราวร้องทุกข์

๔. ตู้แสดงความคิดเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอก

๙. ประเภทของการจัดการกระบวนการ

ประเภทของการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

๑ กระบวนการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอก

๒. กระบวนการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอก

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชน จากช่องทางต่างๆ เช่นทางโทรศัพท์ แบบฟอร์ม เว็ปไซต์ ฯลฯ จะทำการบันทึกลงในสมุดทะเบียนการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. กรอกแบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการและแจ้งหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง

๓. ได้รับหนังสือส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทาการลงรับ

๔. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเสนอหนังสือต่อผู้บริหารของหน่วยงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการ

๕. ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

๖. เมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการแล้วเสร็จ จะรายงานผลการดาเนินการต่อหัวหน้างาน

๗. หน่วยงานที่รับผิดชอบทาหนังสือแจ้งผลการดำเนินการส่งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์รายงานสรุปผลการดาเนินงานส่งคณะผู้บริหารในรอบปีงบประมาณ นั้นๆ

๑๐. ระบบการจัดการ การติดตามประเมินผล

เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับเรื่องข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะจากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามช่องทางต่างๆได้กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องราว ต้องรีบส่งเรื่องดังกล่าว หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที เพื่อดาเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป สำหรับติดตามประเมินผลรวบรวมรายงานข้อร้องเรียน ที่ได้ จากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ส่งมายังศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบทันทีเมื่อดาเนินการแล้วเสร็จ

๑๑. กลไกการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน

ปัจจุบันความเดือดร้อนของประชาชนมิได้จำกัดอยู่แต่เฉพาะปัญหาที่เกิดขึ้น จากการกระทำและการละเว้น การกระทำของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภาครัฐเท่านั้น ความเสียหายจากเอกชนผู้ประกอบการและผู้ประกอบธุรกิจโฆษณาก็เป็นอีกสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาเรื่องการไม่ได้รับความเป็นธรรมของประชาชนผู้บริโภค นอกจากนี้ความเดือดร้อนของประชาชนยังมีที่มาจากสาเหตุด้านภัยธรรมชาติ ด้านสิ่งแวดล้อมและด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตในบทบาทฐานะองค์กรตัวแทนของประชาชน จึงมีการดำเนินงานที่ส่งผลให้ฝ่ายบริหารหรือรัฐบาล ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง ต้องสนองตอบต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในหลายรูปแบบ ทั้งนี้ขึ้นกับประเภทของวิธีดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งได้แก่ การรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เพื่อแต่ละส่วนดำเนินการการรับเรื่องร้องทุกข์ ของประชาชนและองค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอก พิจารณาดำเนินการ การเสนอข้อหารือในเรื่องปัญหาของประชาชน การเสนอส่วนต่างๆ เพื่อมีการพิจารณาดำเนินการให้มีกฎหมายมาบังคับใช้ในการแก้ปัญหาและสร้างความเป็นธรรมให้ประชาชนผู้เกี่ยวข้องคาดว่าจะให้ปฏิบัติอย่างไรในเรื่องความเดือดร้อนของประชาชน

๑๒. การตรวจรับและตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน

ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องตรวจเรื่องร้องเรียน หากเรื่องร้องเรียนมีลักษณะ ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอก กำหนดให้ทำความเห็นเสนอต่อประธานกรรมการศูนย์ฯ รับเรื่องร้องเรียน เพื่อวินิจฉัยสั่งการ เว้นแต่กรณีดังต่อไปนี้

๑. เรื่องร้องเรียนมีข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจนให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบเพื่อให้ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติมหรือทราบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเพิ่มเติม หรือ

๒. เรื่องร้องเรียนมีข้อบกพร่องซึ่งมีสาระสำคัญและไม่มีลักษณะตามที่กรมพลศึกษากำหนด ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการแก้ไข

หากผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งตามข้อ ๑ หรือข้อ ๒ ไม่ดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หรือหากเจ้าหน้าที่เห็นว่าการร้องเรียนแทนไม่เป็นไปตามที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ทำความเห็นเสนอต่อผู้จัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อวินิจฉัยสั่งการต่อไป

เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ให้รีบนำเสนอต่อผู้จัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ภายใน ๒ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือกลุ่มงานกำหมายและคดีเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

๓. กรณีที่การร้องเรียนมีลักษณะบัตรสนเท่ห์แต่ข้อเท็จจริงที่กล่าวมีเบาะแส หรือข้อมูลเพียงพอ ที่จะสืบหาเพิ่มเติมได้และเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอกก็ให้ดำเนินการพิจาณาต่อไป

๔. เรื่องใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอกรับไม่รับไว้พิจารณา ให้แจ้งให้ร้องเรียนทราบพร้อมทั้งระบุเหตุผลที่ไม่รับเรื่องไว้พิจาณา และเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานจะแจ้งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อทราบด้วยหรือจะส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการต่อไปตามควรแก่กรณีก็ได้

๕. เรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอก รับไว้พิจารณาแล้ว ในระหว่างการพิจารณาปรากฏว่าเรื่องดังกล่าวมีลักษณะตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอก กำหนดไว้ดังนี้

๕.๑ กรณีที่จะไม่รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติการพิจารณา ห็ให้ยุการพิจารณา ซึ่งมีดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

(๒) เรื่องที่มิได้เป็นไปตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอกกำหนด

(๓) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้

(๔) เรื่องที่กฎหมายกำหนดให้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น

๕.๒ กรณีที่เรื่องดังกล่าวมีลักษณะตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอกกำหนดไว้ในกรณีที่อาจจะไม่รับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา ซึ่งมีดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนมิได้มีส่วนได้เสียและการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวม

(๒) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นเมื่อพ้นกำหนด ๒ ปี นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียนและการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวม

(๓) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมหรือได้รับการชดใช้ความเสียหายอย่างเหมาะสมแล้วและการพิจารณาต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวม

(๔) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่มาให้ถ้อยคำ ไม่แสดงพยานหลักฐานหรือไม่ดำเนินการตามหนังสือที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอก ทั้งนี้ ภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยไม่มีเหตุอันสมควร

(๕) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนตายและการพิจารณาต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวม

(๖) เรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอก เคยสรุปผลการพิจารณาไปแล้ว

เมื่อมีการยุติการพิจารรา ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมทั้งเหตุผลที่สั่งให้ยุติการพิจารณาและเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานจะแจ้งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทราบด้วยก็ได้

๖. กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอก หรือเจ้าหน้าที่ ให้ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนดังกล่าวภายใน ๑๕ วัน

๗. กรณีที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้วเห็นว่า เรื่องใดมีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในวงราชการ หรือมีมูลความผิดทางอาญา หรือมีมูลความผิดทางวินัย ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในเรื่องนั้นๆ ต่อไป

๑๓. การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ภายหลังจากที่เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ร้องเรียน เข้าข่าวเป็นกรณีดังต่อไปนี้

๑. กรณีที่ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการทุจริต ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ผู้ร้องเรียนต้องระบุพยานหลักฐานที่ชัดเจน หากมีการระบุพยานหลักฐาน ซึ่งส่อไปในทางเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนอาจกระทำผิดวินัย ให้ดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้กลุ่มงานกฎหมายและคดี ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในเรื่องนั้นๆ ต่อไป พร้อมทั้งแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๒. กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมิใช่ทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

๒.๑ เสนอเรื่องร้องเรียนต่อประธานกรรมการศูนย์ฯ รับเรื่องเรื่องร้องเรียน ภายใน ๒ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนต้องแจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทราบโดยด่วน

การแจ้งให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบ มิให้ระบุรายละเอียดอันเป็นการเปิดเผยความลับของบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยไม่จำเป็น

๒.๒ หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ทราบ

๒.๓ เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ไดรับเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีที่มีชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียนแจ้งความประสงค์ว่าต้องการให้ติดต่อกลับให้ดำเนินการแจ้งผลการพิจาณาแก่ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ศูนย์ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๒) รายงานสรุปข้อเท็จจริง ความเห็น และการปรับปรุงแก้ไขตามสมควรให้ผู้บริหารทราบ

(๓) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

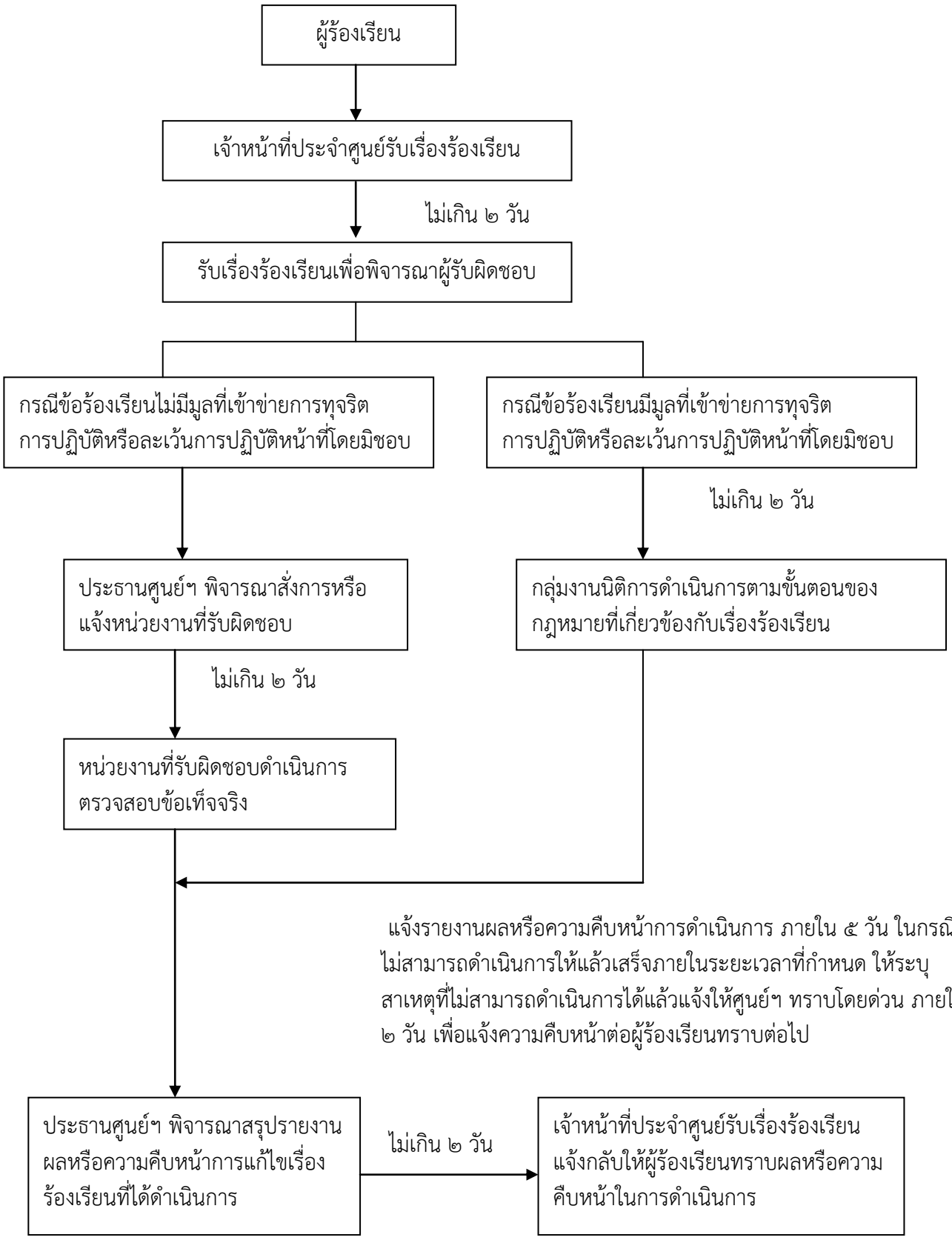
หากดำเนินการในเบื้องต้นแล้วเห็นว่า เรื่องใดมีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในวงราชการ หรือมีมูลความผิดทางอาญา หรือมีมูลความผิดทางวินัย ให้เสนอต่อผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อมอบหมายงานกฎหมายและคดีดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในเรื่องนั้นๆ ต่อไป

๓. กรณีร้องเรียนกล่าวโทษในลักษณะบัตรสนเทห์ ซึ่งมีลักษณะการร้องเรียนที่ไม่ระบุว่าผู้ร้องเรียนเป็นผู้ใด ไม่ระบุพยานหลักฐาน แต่ข้อเท็จจริงที่กล่าวหามีเบาะแสหรือข้อมูลเพียงพอที่จะสืบหาเพิ่มเติมได้และเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลก็ให้ดำเนินการตามข้อ ๒

๔. ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

ภาคผนวก

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน



หมายเหตุ กระบวนการทั้งหมดต้องแจ้งผลการดำเนินการหรือความคืบหน้าของการดำเนินการแก้ไขร้องเรียนไม่เกิน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อร้องเรียน

หนังสือเสนอแนะ/ร้องเรียน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนกอก

ข้าพเจ้า ชื่อ.....นามสกุล.....
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....
แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....
รายละเอียดเรื่องร้องเรียน.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณามาด้วยแล้ว (ถ้ามี) คือ
.....
.....
.....จำนวน.. .....แผ่น

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน
(.....)