

คู่มือสำหรับประชาชน: การรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ: องค์การบริหารส่วนตำบลกลาง อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี

กระทรวง: กระทรวงมหาดไทย

๑. ชื่อกระบวนการ: การรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ: องค์การบริหารส่วนตำบลกลาง อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี

๓. ประเภทของงานบริการ: กระบวนการบริการที่ให้บริการในส่วนท้องถิ่น (กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว)

๔. หมวดหมู่ของงานบริการ: รับแจ้ง

๕. กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง:

- ๑) พ.ร.บ. สถาปนาและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒
- ๒) พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๙
- ๓) พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- ๔) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ๕) ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหาร ส่วนตำบล

๖. ระดับผลกระทบ: บริการทั่วไป

๗. พื้นที่ให้บริการ: ท้องถิ่น

๘. กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา ไม่มี

ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ ๑๕ วัน

๙. ข้อมูลสถิติ

จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน ๐

จำนวนคำขอที่มากที่สุด ๐

จำนวนคำขอน้อยที่สุด ๐

๑๐. ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน การรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑๑. ช่องทางการให้บริการ

- ๑) **สถานที่ให้บริการ** องค์การบริหารส่วนตำบลกลาง อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๖๐/ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน
ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวัน จันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา ๐๘:๓๐ - ๑๖:๓๐ น. (มีพักเที่ยง)
โทร. ๐๔๕-๘๖๖๖๕๕
- ๒) อินเทอร์เน็ต ทางเว็บไซต์ <https://klanglocal.go.th/> ระยะเวลาเปิดให้บริการ (เปิดให้บริการตลอดปี)

๑๒. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

แนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง

๑. การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ในขั้นต้นให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ กล่าวคือ ผู้ได้รับความเดือดร้อนจะร้องทุกข์ด้วยตนเอง หรือมอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์แทนหรือมีผู้จัดการแทนได้ และจะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

๒. ในกรณีได้รับการร้องทุกข์เป็นหนังสือ ไม่มีรายชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับว่าการร้องทุกข์ที่มีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณา เว้นแต่กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนพยานบุคคลแน่นอให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาการดำเนินการตามที่เห็นสมควร

๓. เรื่องที่ร้องทุกข์จะต้องเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลหรือมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว

๔. เรื่องราวร้องทุกข์ที่รับไว้ พิจารณาดำเนินการตามข้อ ๓ ของประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๘ ดังนี้

๔.๑ ให้พิจารณาว่าคำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลางหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้องค์การบริหารส่วนตำบลกลางอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตามสมควรและติดตามผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนต่อไปจนกว่าจะได้ข้อยุติ

กรณีพิจารณาเห็นว่า คำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็ว ดังนี้

(ก) ในกรณีที่ปรากฏว่า การจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด ไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้หรือทำให้ได้รับความเดือดร้อนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน กรณีที่การแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับเรื่องร้องทุกข์ ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นอันที่เห็นว่ามีศักยภาพ หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อบริหารจัดการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน

(ข) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวข้องกับเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลหลายแห่งในเขตจังหวัด ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์ประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

(ข้อ ๑ - ข้อ ๔ ตามหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๗/๒๑๓๔ ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล)

๕. กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มิใช่ผู้เสียหาย ให้พิจารณาว่าเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ

๖. กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือเป็นกรณีการร้องเรียนร้องทุกข์ซ้ำ ซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว ถ้าหากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือ

พยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้วเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิม และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบต่อไป ทั้งนี้ จะต้องพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบและระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี

๗. กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่างๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ก็ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้ หรือไม่เกิดประโยชน์ใดๆ ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

๘. ในเรื่องระยะเวลาการดำเนินการให้พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม กรณีเรื่องใดมีกำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ให้ถือกำหนด ระยะเวลาเป็นเรื่องสำคัญ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนด อย่าให้เกิดความเสียหายจากการขาดอายุความหรือเกินระยะเวลาที่สามารถใช้สิทธิหรือได้สิทธิ กรณีเกิดความเสียหาย ผู้รับผิดชอบอาจต้องรับผิดชอบในส่วนตัวทั้งทางแพ่งหรือทางอาญาตามแต่กรณี เว้นแต่พิสูจน์ตนเองได้ว่ามีเหตุเพียงพอที่จะไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย

๙. ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานด้วยการติดตาม สอดส่องและตรวจสอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง หากพบข้อผิดพลาดหรือปัญหาอุปสรรคให้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขในทันที มีใช้หลักให้เป็นภาระของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติฝ่ายเดียว รวมทั้งควรสร้างขวัญและกำลังใจให้ เกิดกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่อุทิศ เสียสละเวลา และมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ชัดเจนต่องานที่ปฏิบัติ โดยให้พิจารณาความดี ความชอบเป็นกรณีพิเศษหรือจัดสวัสดิการในด้านต่างๆ และในขณะเดียวกันหากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบกพร่องต่อการ ปฏิบัติหน้าที่ก็ให้พิจารณาโทษอย่างเคร่งครัดตามควรแก่กรณี หากพบว่าความบกพร่องเกิดจากผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจขาด การเอาใจใส่ ดูแล แก้ไขปัญหา หรือปล่อยปละละเลยจะต้องรับผิดชอบเป็นบุคคลแรก

ข้อ ๕ – ข้อ ๙ ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/๒๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒ เรื่อง แนวทาง ปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ (ของกระทรวงมหาดไทย))

๑๐. ห้ามมิให้หน่วยงานใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีให้เปิดเผยข้อมูลของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อมูลของบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง อาทิ พยานบุคคล เป็นต้น

(ข้อ ๑๐ ตามมาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒)

รายละเอียดในการแจ้งเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง

ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูล ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

(๒) ชื่อและที่อยู่ หรือข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียนร้องทุกข์ หากไม่ทราบต้องสามารถชี้แจงให้พอรับฟังได้ว่า ผู้ถูกร้องเรียน เป็นใคร อยู่ที่ไหน

(๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการ กระทำดังกล่าว อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน ตรวจสอบข้อเท็จจริง

(๔) คำขอของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

(๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๖) ระบุวัน เดือน ปี

(๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๓. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑)	การตรวจสอบเอกสาร	ประชาชนแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่างๆ ของ องค์ ก า ร บ ริ ห า ร ส่วนตำบลกลาง งานธุรการ ลงทะเบียนรับหนังสือ และเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงาน	๒ วัน	สำนักปลัด องค์การบริหาร ส่วนตำบลกลาง	-
๒)	การพิจารณา	กรณีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกลางพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลางให้มอบหมายงานให้ส่วนราชการภายในพิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ต่อไป	๑๒ วัน	สำนักปลัด องค์การบริหาร ส่วนตำบลกลาง	-
๓)	การลงนาม	แจ้งผลการดำเนินการแก่ประชาชน	๑ วัน	สำนักปลัด องค์การบริหาร ส่วนตำบลกลาง	-

ระยะเวลาดำเนินการรวม ๑๕ วัน

๑๔.งานบริการนี้ ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว

ยังไม่ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการ

๑๕.รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

๑๕.๑) เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	หน่วยงานภาครัฐผู้ ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
๑)	บัตรประจำตัวประชาชน	-	๐	๑	ฉบับ	((กรณีบุคคลธรรมดา))
๒)	หนังสือรับรองนิติบุคคล	-	๐	๑	ฉบับ	((กรณีนิติบุคคล))

๑๕.๒) เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม

ที่	รายการเอกสาร ยื่นเพิ่มเติม	หน่วยงานภาครัฐผู้ ออกเอกสาร	จำนวนเอกสาร ฉบับจริง	จำนวนเอกสาร สำเนา	หน่วยนับ เอกสาร	หมายเหตุ
๑)	เอกสารที่สามารถ ใช้เป็นหลักฐาน ประกอบการยื่น เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น รูป ถ่ายสภาพปัญหา	-	๐	๑	ชุด	-

๑๖. ค่าธรรมเนียม

- ๑) ไม่เสียค่าธรรมเนียม
หมายเหตุ -

๑๗. ช่องทางการร้องเรียน

๑) ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกลาง อำเภอดงดงชุม จังหวัดอุบลราชธานี
 ๒. ทางอินเทอร์เน็ต (<https://www.klanglocal.go.th/>)
 ๓. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๕-๘๖๖๖๕๕
 ๔. ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลกลาง หมู่ที่ ๑ ตำบลกลาง อำเภอดงดงชุม จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๖๐
- ๒) ช่องทางการร้องเรียน ศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เลขที่ ๑ ถ.พิษณุโลกเขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐ / สายด่วน ๑๑๑๑ / www.๑๑๑๑.go.th / ตู้ ปณ.๑๑๑๑ เลขที่ ๑ ถ.พิษณุโลกเขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐)

๑๘. ตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก

แนบท้ายคู่มือสำหรับประชาชน: การรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑๙. หมายเหตุ

-

วันที่พิมพ์	๒๐/๐๘/๒๕๕๘
สถานะ	เผยแพร่คู่มือบนเว็บไซต์แล้ว
จัดทำโดย	องค์การบริหารส่วนตำบลกลาง อำเภอดงดงชุม จังหวัดอุบลราชธานี
อนุมัติโดย	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกลาง
เผยแพร่โดย	องค์การบริหารส่วนตำบลกลาง