



## คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง  
อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา



## คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง  
อำเภอคำชะอี จังหวัดนครราชสีมา

## 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 ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาร้องเรียน - ร้องทุกข์ ที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลห้วยบงเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง

ธันวาคม ๒๕๕๘

## สารบัญ

|                                                                   | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------|------|
| ๑. ความหมาย                                                       | ๑    |
| ๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราร้องเรียน - ร้องทุกข์ | ๑    |
| ๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์       | ๒    |
| ๔. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์อำนวยความสะดวกความเป็นธรรม           | ๓    |

## ๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน - ร้องทุกข์ มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสดูกำหนดเงินเดือนจากประชาชนน้อยย่อมมีโอกาสได้รับการกำหนดเงินเดือนจากประชาชนมาก นอกจากเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์” ไว้ ๒ ประการ คือ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องร้องทุกข์” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับหรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

## ๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

### ๒.๑ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับกรนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

## ๒.๒ ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลช่วยบงแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นตัววาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลช่วยบงดำเนินการแก้ไขปัญหาคตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

### ๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

#### ๓.๑ แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง

(๑) ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาคเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

#### ๓.๒ การบริหารงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง

ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ในรูปของคณะทำงาน มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง เป็นหัวหน้าคณะทำงาน และมีเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงเป็นคณะทำงาน

#### ๓.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง

(๑) ส่วนรับเรื่อง เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ จากประชาชนทุกช่องทาง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยเมื่อรับเรื่องแล้วจะดำเนินการ

(๑.๑) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

(๑.๒) รวบรวมเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ส่งให้ ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๑.๓) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

(๑.๔) จัดทำทะเบียนอาสาสมัครผู้แจ้งข่าว

- (๑.๕) บริหารการประชาสัมพันธ์
- (๑.๖) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี
- (๒) ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน
  - (๒.๑) วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
  - (๒.๒) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน
  - (๒.๓) จำแนกเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา
  - (๒.๔) เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ
- (๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว
  - (๓.๑) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองดีที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคมส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที
    - (๓.๒) รายงานผู้บังคับบัญชา
    - (๓.๓) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน
- (๔) ส่วนประชาสัมพันธ์
  - ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงผ่านทางสื่อต่างๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ

**๔.แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง**

- ๔.๑ โครงสร้างของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ประกอบด้วย ๒ งาน
  - (๑) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเรื่องราวร้องเรียน - ร้องทุกข์ กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสกระทำผิดกฎหมาย
  - (๒) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

**ตำบลห้วยบง**

- ๔.๒ องค์ประกอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง
 

|                                               |                        |
|-----------------------------------------------|------------------------|
| (๑) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง           | เป็นหัวหน้าคณะทำงาน    |
| (๒) หัวหน้าสำนักงานปลัด                       | เป็นคณะทำงาน           |
| (๓) นิติกร                                    | เป็นคณะทำงาน           |
| (๔) เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล/เจ้าพนักงานธุรการ | เป็นคณะทำงาน/เลขานุการ |

#### ๔.๓ ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง

##### (๑) การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

##### (๑.๑) กรณีร้องเรียน - ร้องทุกข์ ด้วยวาจา

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

##### (๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน - ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริง

พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่น

ต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(๒) เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ได้รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาสั่งการโดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน ทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงวินิจฉัยว่าเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้พิจารณา มอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหากหากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมาย กำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

#### ๔.๔ วิธีดำเนินการ

##### (๑) การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

(๑.๑) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือ มอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร



(๑.๒) นายกองค้การบริหารส่วนตำบลห้วยบงอาจส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ ให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ที่นายกองค้การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งทำหน้าที่ตาม (๑.๑) ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์

(๑.๓) แนวทางที่นายกองค้การบริหารส่วนตำบลจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ได้แก่

ไม่ได้ (๑.๓.๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้อง

เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน - ร้องทุกข์ (๑.๓.๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วน

กรณีแวดล้อมชัดเจน (๑.๓.๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือ

หรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว (๑.๓.๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษา

มีมติเด็ดขาดแล้ว (๑.๓.๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล

ปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว (๑.๓.๖) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธี

พ.ศ. ๒๕๔๔ (๑.๓.๗) เรื่องไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติเทศบาล

(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล)

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกองค้การบริหารส่วนตำบลมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกองค้การบริหารส่วนตำบลพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องเรียน - ร้องทุกข์

(๒.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจ

(๒.๕) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้นำดำเนินการแก้ไขปัญหาลแล้วเสร็จ

#### ๔.๕ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้งๆ ละ ไม่เกิน ๑๕ วัน )

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ส่งเรื่องนั้น ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้ง ผลการดำเนินการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

## สอบถามเพิ่มเติมได้ที่

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๑๐

โทร ๐๔๔-๓๙๓-๐๑๘

โทรสาร ๐๔๔-๓๙๓-๐๕๓

หรือเว็บไซต์ <http://www.Hauybongkorat.go.th>

\*\*\*\*\*