



คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
และการทุจริตประพฤติมิชอบ
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง
อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

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 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดงจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการทุจริตประพฤติมิชอบ ที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลบ้านดงเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการทุจริตประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

ธันวาคม ๒๕๖๖

๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และการทุจริตประพฤติมิชอบ มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงาน เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อยย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิติเตียนจากประชาชนมาก นอกจากเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณียพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดงมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

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

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน การทุจริตและการประพฤติมิชอบ

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

๒.๑ ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ (การทุจริตและการประพฤติมิชอบ)

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการ นอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย การทุจริตและการประพฤติมิชอบกระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๒.๒ ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิชอบหรือไม่มิชอบก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอหรือแจ้งเบาะแส เพื่อให้ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

ดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนและการทุจริตประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

๓.๑ งานศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนและการทุจริตประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

(๑) ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ และการทุจริตประพฤติมิชอบ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียน ให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

๓.๒ การบริหารงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนและการทุจริตประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ในรูปของคณะกรรมการ มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธาน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรองประธาน บุคลากร เป็นกรรมการและเลขานุการ และมีกรรมการศูนย์ประกอบด้วยปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและหัวหน้าส่วนต่างๆ

๓.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนและการทุจริตประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

(๑) ส่วนรับเรื่อง เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่องร้องเรียน และการทุจริตประพฤติมิชอบจากประชาชนทุกช่องทาง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยเมื่อรับเรื่องแล้วจะดำเนินการ

(๑.๑) การรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๑๕๔-๒๐๙๕๑๓ จะตอบข้อซักถามบริการข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาล่วงแต่กรณี

(๑.๒) การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ผ่านทางเว็บไซต์ www.bandonglp.go.th หรือ bandonglp@gmail.com หรือช่องทางอื่นๆ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง

(๑.๓) รวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๑.๔) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นภาคเอกชน ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

(๑.๕) รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

(๑.๖) บริหารการประชาสัมพันธ์

(๑.๗) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

(๒) ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๒.๑) วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

(๒.๒) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

(๒.๓) จำแนกรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา

(๒.๔) เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

(๓.๑) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคมส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที

(๓.๒) รายงานผู้บังคับบัญชา

(๓.๓) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ผ่านทางสื่อต่างๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ

๔.แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบล

บ้านดง

๔.๑ โครงสร้างของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบล

บ้านดง ประกอบด้วย ๒ งาน

(๑) งานอำนวยความสะดวกความเป็นธรรมเรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสกระทำผิดกฎหมาย และร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

(๒) งานอำนวยความสะดวกความเป็นธรรมและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๔.๒ องค์ประกอบของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบล

บ้านดง

(๑) นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง เป็นประธาน

(๒) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและหัวหน้าส่วนต่างๆ เป็นกรรมการ

(๓) บุคลากร เป็นเลขานุการ

๔.๓ ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วน

ตำบลบ้านดง

(๑) การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

(๑.๑) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง โดยสอบถามและบันทึกข้อมูลตามข้อ ๑.๒ และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนและร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง

เว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดงเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๑.๒.๒) ระบุข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง

(๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน ช่วงเวลาการกระทำ ความผิด พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่น ต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(๒) เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ได้รับเรื่อง ร้องทุกข์ ร้องเรียนและร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้ว เสนอเรื่องให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาสั่งการโดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนและร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องทราบภายในวันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรอาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง วินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้พิจารณามอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาหากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ นั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

๔.๔ วิธีดำเนินการ

(๑) การพิจารณารับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนและร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

(๑.๑) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน และร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อาจส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนและร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบที่ได้รับ ให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนและร้องเรียนการ

ทุจริตประพตติมิชอบ ที่นายกองค้การบริหารส่วนต่าบลแต้งตั้ง ทำหน้าที่ตาม (๑.๑) ก็ได้ ถ้าเห็นว่่าจำเป็นหรือ จะเกิดประโยชน์

ร้องเรียน ได้แก่ (๑.๓) แนวทางที่นายกองค้การบริหารส่วนต่าบลจะพิจารณาไม่รับร้องร้องทุกข้

- (๑.๓.๑) เป็นร้องที่ไม่ปรากฏตัวต่นผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวต่นของผู้ร้องไม่ได้
- (๑.๓.๒) เป็นร้องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องใน ร้องที่ร้องทุกข้ ร้องเรียน
- (๑.๓.๓) ร้องที่มีลักษณะเป็นบ้ตรสนเทห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อม ชัดแจ้ง
- (๑.๓.๔) ร้องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่ง เต็ดขาดแล้ว
- (๑.๓.๕) ร้องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติ เต็ดขาดแล้ว
- (๑.๓.๖) ร้องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบ้บังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้ เป็นการเฉพาะแล้ว
- (๑.๓.๗) ร้องใกล้เคียงประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร ราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการ กระจายอำนาจให้แก่ อบท. พ.ศ. ๒๕๔๒

(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยร้องร้องทุกข้ ร้องเรียนและร้องเรียน การทุจริตประพตติมิชอบ (กรณีเป็นร้องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนต่าบล)

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกองค้การบริหารส่วนต่าบล มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับร้องร้องทุกข้ ร้องเรียนและ ร้องเรียนการทุจริตประพตติมิชอบนั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบ สถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในร้องร้องทุกข้ ร้องเรียนและร้องเรียนการทุจริตประพตติมิชอบ นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกองค้การบริหารส่วนต่าบลพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ด้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐาน อย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับร้องนั้น โดยเฉพาะร้องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณา ทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองใน ส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยร้องร้องทุกข้ ร้องเรียนและร้องเรียนการทุจริตประพตติ มิชอบ ให้นายกองค้การบริหารส่วนต่าบลพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมายระเบียบ ข้อบ้บังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข้ร้องเรียนและ ร้องเรียนการทุจริตประพตติมิชอบ

(๒.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับร้องร้องทุกข้ ร้องเรียนและร้องเรียนการทุจริตประพตติ มิชอบ ของนายกองค้การบริหารส่วนต่าบลควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่ อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจ

(๒.๕) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนและร้องเรียนการทุจริต ประพฤติชอบ ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้นำดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

๔.๕ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล ให้ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้งๆ ละ ไม่เกิน ๕ วัน)

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล ให้ส่งเรื่องนั้นให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผล การดำเนินการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

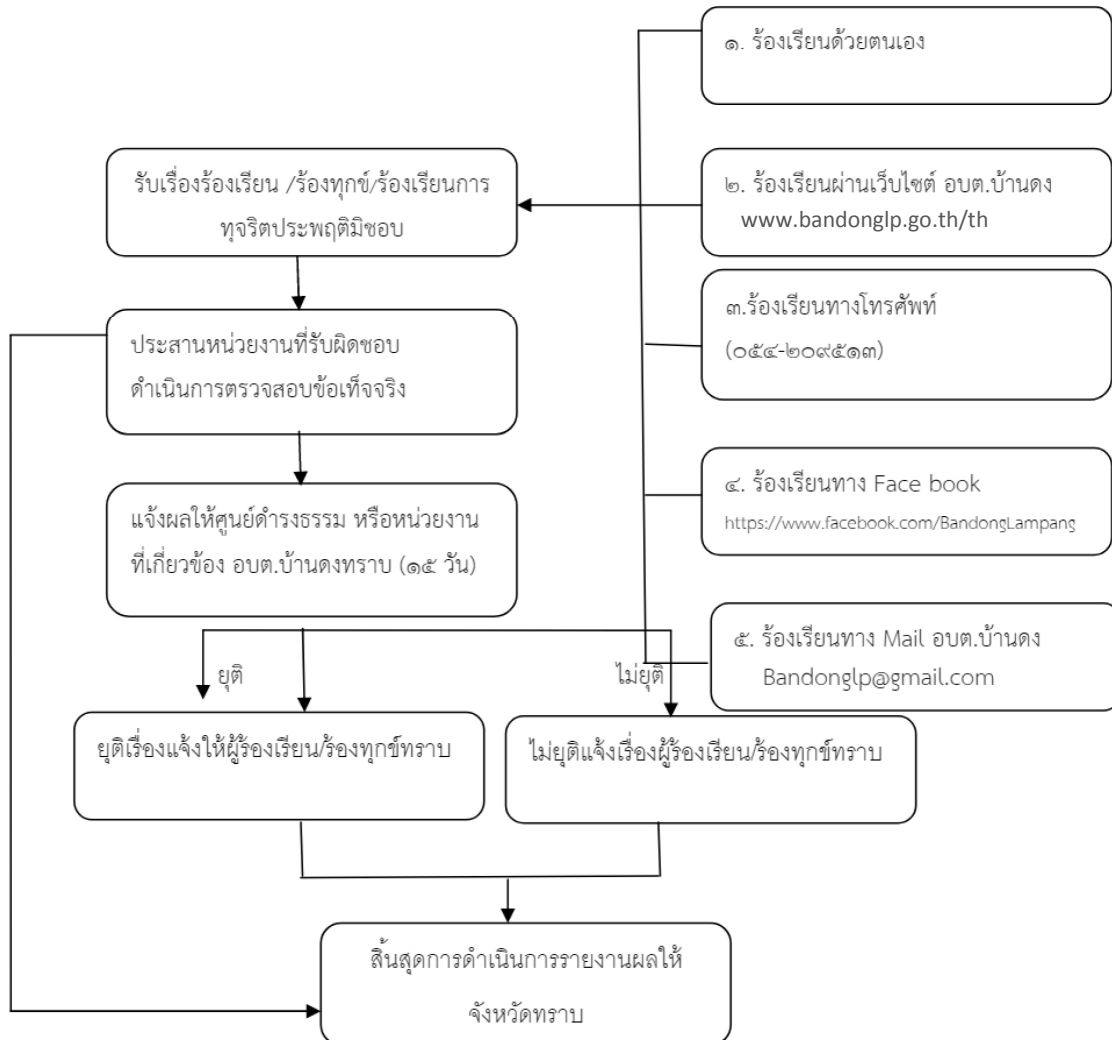
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน เพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางFace book	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ



แบบฟอร์มการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร

-๗-

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... บ้าน..... ตำบล.....
อำเภอ..... จังหวัด..... ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

ตั้งนั้นข้าพเจ้าจึงใคร่ขอเรียน/ร้องทุกข์ /ร้องเรียน
การทุจริตประพฤติมิชอบมายังองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา
ดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

- | | |
|---------------------------------------|-------------------|
| ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือนร้อน | จำนวน.....ราย/ชุด |
| ๔. เอกสารอื่นๆ (ระบุ)..... | |

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)


ตำแหน่ง.....

เบอร์โทรศัพท์.....

แบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง
ผ่านทาง <https://www.bandonglp.go.th/th>

bandonglp.go.th/th/ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน/


ส่วนตำบลบ้านดง | ปรับแต่ง | 19 | 1 | + สร้างใหม่ | แก้ไขหน้า | Smart Slider




ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

แบบร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

bandonglp@gmail.com สลับบัญชี 

 ไม่ใช้ร่วมกัน

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ชื่อผู้ประสงค์จะร้องเรียน *

คำตอบของคุณ _____

หมายเลขโทรศัพท์ผู้ประสงค์จะร้องเรียน *

หมายเลขโทรศัพท์ผู้ประสงค์จะร้องเรียน *

คำตอบของคุณ

อีเมลผู้ประสงค์จะร้องเรียน

คำตอบของคุณ

ที่อยู่

คำตอบของคุณ

ประเภทการขอร้องเรียน *

- การประทุพติมิชอบ
- การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
- การกระทำทุจริต
- อื่นๆ: _____

ระบุเรื่องร้องเรียน และรายละเอียดของข้อมูลที่คุณร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำผิด พฤติการณ์การทุจริตและประทุพติมิชอบ *

คำตอบของคุณ

ข้อมูลการร้องเรียนของท่านจะถูกดำเนินการตามการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง และข้อมูลส่วนตัวของท่านจะถูกปกปิดไม่เผยแพร่ต่อสาธารณชน

*

ยืนยันส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประทุพติมิชอบ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

ทำแบบสำรวจใน Google Forms

Google Forms

เมื่อท่านมีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google

