

คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียน/ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลกระเปาะนอก
อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอกจัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอกทั้งเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อเรียกร้องจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
หลักเกณฑ์และเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
ขอบเขต	๒
สถานที่ตั้ง	๔
หน้าที่และความรับผิดชอบศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์	๔
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๖
บทที่ ๒ คำจำกัดความ	๗
บทที่ ๓ แผนผังขั้นตอนการดำเนินการ	๑๐
บทที่ ๔ ขั้นตอนการดำเนินการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๑
บทที่ ๕ คณะกรรมการ และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์	
รายชื่อและอำนาจหน้าที่คณะกรรมการประจำศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๓
รายชื่อและอำนาจหน้าที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๔
บทที่ ๖ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๑๖
บทที่ ๗ ส่วนงานผู้รับผิดชอบในเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๑๗
บทที่ ๘ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๑๘
ภาคผนวก	
แบบคำร้อง ๑. (ร้องด้วยตนเอง)	๒๐
แบบคำร้อง ๒. (กรณีร้องผ่านช่องทางอื่น ที่มีใช้ร้องด้วยตนเอง)	๒๒
แบบสอบข้อเท็จจริง	๒๔
บันทึกการตกลงยินยอมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท	๒๖

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท	๒๗
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒๙
แบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓๐
แบบสรุปรายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓๑
เอกสารอ้างอิง	๓๔

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักเกณฑ์และเหตุผล

เนื่องด้วยเหตุการณ์ ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในสถานการณ์ปัจจุบันได้มีพฤติการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป จึงได้มีการปรับปรุงแก้ไขคู่มือศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และคณะทำงานของศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอกฉบับที่ยึดถือปฏิบัติและใช้อยู่ในปัจจุบัน ทั้งนี้ในการแก้ไขปรับปรุงก็เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้ประชาชนผ่านช่องทางการขอรับบริการให้ประชาชนเพิ่มขึ้นหลายช่องทาง เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่สามารถบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้การช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอกได้ทั่วถึงทั้ง ๑๓ หมู่บ้านและสะดวกรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ และเพื่อให้ประชาชนสามารถรับทราบถึงขั้นตอนกระบวนการแก้ไขปัญหาและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ในการแก้ไขปรับปรุงคู่มือดังกล่าวเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา ๑๒ (๑๕) ประกอบวรรคสองของพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ประกอบกับพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ส่วนที่ ๓ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา ๖๖ มาตรา ๖๗ มาตรา ๖๘ มาตรา ๖๙ และมาตรา ๖๙/๑ การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

องค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอกจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอกเพื่อลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ หรือช่วยบรรเทาสาธารณะภัยให้กับประชาชน และเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางเดียวกันในการปฏิบัติงานตามภารกิจต่างๆ

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอกใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ หรือการให้ความช่วยเหลือประชาชนให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอกมีขั้นตอน มีกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้เกิดรูปธรรมสามารถตรวจสอบและชี้แจงได้

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารจัดการองค์กรให้มีคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้ขอรับบริการ ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ผู้มีส่วนได้เสีย ฯลฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอกทราบกระบวนการและขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ประกาศ ข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ตามที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล

๓. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ดำเนินการลงบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการลงในแบบฟอร์มของศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อเก็บไว้เป็นฐานเป็นข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ดำเนินการแยกประเภทงานการขอรับบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการเช่น ปรัชชากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต/จดทะเบียนพาณิชย์, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งเบาะแส ขอให้ช่วยบรรเทาความเดือดร้อน เป็นต้น

๑.๔ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ดำเนินการให้คำปรึกษา หรือชี้แนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น และ/หรือส่งต่อเรื่องให้กับส่วนงานผู้มีอำนาจและมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

๑.๕ เมื่อส่วนงาน หรือเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องดังกล่าวแล้ว หากได้ข้อสรุปผลเป็นอย่างไรศูนย์จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ขอรับบริการรับทราบและดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้ลงรับเรื่องไว้พิจารณา

กรอบระยะเวลากรณีข้อร้องเรียนทั่วไป

- กรณีเกี่ยวกับเรื่องการขอรับคำปรึกษาข้อกฎหมาย เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมาย/นิติกรจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบภายในระยะเวลา ๑๕ วัน เมื่อให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ผู้มาขอรับบริการเรียบร้อยแล้วให้ถือว่าเรื่องยุติ

- กรณีเกี่ยวกับเรื่องการขออนุมัติ/ขออนุญาต/ขอจดทะเบียนพาณิชย์ อื่นๆ เป็นต้น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะชี้แจงถึงขั้นตอนกระบวนการ รวมถึงระยะเวลาในการขออนุมัติ/ขออนุญาต/ขอจดทะเบียนพาณิชย์ ให้กับผู้ขอรับบริการทราบ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการและแจ้งผลการดำเนินการ หรือแจ้งให้ผู้ขอรับบริการมารับเอกสารภายในระยะเวลา ๑๕ วัน

- กรณีเกี่ยวกับเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส/ขอให้บรรเทาความเดือดร้อน เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอกจะรับเรื่องกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ หรือเสนอแนะ แจ้งเบาะแส/ขอให้บรรเทาความเดือดร้อน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการลงรับเรื่องดังกล่าวไว้พิจารณาในเบื้องต้น และส่งต่อเรื่องให้กับส่วนงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอกเป็นดำเนินการต่อไป และศูนย์จะแจ้งให้ผู้ขอรับบริการทราบถึงขั้นตอนและแนวทางแก้ไขภายใน ๑๕ วัน

หมายเหตุ : การขออนุมัติ/อนุญาต/จดทะเบียนพาณิชย์, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส/ขอให้บรรเทาความเดือดร้อน ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับส่วนงาน หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วันให้ติดต่อกลับที่ศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก โทรศัพท์ ๐๔๔-๓๐๐๖๗๔ วันจันทร์-ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ดำเนินการลงบันทึกรับ และสอบถามข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์

๒.๓ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างและเชิญประชุมคณะกรรมการของศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อพิจารณาให้แล้วเสร็จถึงแนวทางการดำเนินการแก้ไข และศูนย์จะแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนดังกล่าวภายใน ๑๕ วัน

กรอบระยะเวลากรณีข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

- กรณีสอบถามทั่วไปเกี่ยวกับเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ลงรับเรื่องจากผู้ขอรับบริการที่ต้องการทราบไว้ และจะชี้แจงรายละเอียดให้ผู้ขอรับบริการทราบถึงรายละเอียดภายใน ๑๕ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ลงรับเรื่องดังกล่าวไว้และให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์เชิญประชุมคณะกรรมการประจำศูนย์เพื่อพิจารณาและหาหรือถึงแนวทางการดำเนินการแก้ไขต่อไปให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์จะต้องแจ้งให้ผู้ขอรับบริการทราบถึงขั้นตอนการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน

หมายเหตุ : กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับส่วนงาน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วันให้ติดต่อกลับที่ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก โทรศัพท์ ๐๔๔-๓๐๐๖๗๔ วันจันทร์-ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.

๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก หมู่ที่ ๖ ตำบลกระเบื้องนอก อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา

๕. หน้าที่และความรับผิดชอบศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์

๕.๑ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในเรื่องทั่วไป ให้คำปรึกษา ขอกฎหมาย บรรเทาความเดือดร้อน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ ในพื้นที่เขตรับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก

๕.๒ เป็นศูนย์กลางในการประสานงานระหว่างผู้ขอรับบริการกับหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่จนกว่าเรื่องจะยุติ (ในกรณีที่ทางศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ได้ลงรับเรื่องของผู้ขอรับบริการไว้พิจารณาแล้ว ภายหลังทราบว่าเรื่องที่ผู้ขอรับบริการอยู่นอกอำนาจหน้าที่ของศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก)

๕.๓ เป็นศูนย์กลางอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก ให้เข้าถึงช่องทางในการขอรับบริการเพื่อแก้ไขปัญหา ขอรับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อน เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ด้านการรับจดทะเบียนพาณิชย์ รับเรื่องแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน เพื่อลดขั้นตอนการเข้าสู่กระบวนการศาล และลดความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน ประชาชนกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับเจ้าหน้าที่รัฐ รับฟังความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะของประชาชนทั่วไป และผู้ที่มีส่วนได้เสียต่อการกระทำของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก

๕.๔ กรณีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมายหรือเกี่ยวข้องกับ ความมั่นคงของประเทศ ให้ศูนย์ปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และกำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการดังนี้

๕.๔.๑ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๕.๔.๒ ส่งสำเนาเรื่องโดยปกปิดชื่อผู้ร้องให้ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการในทางลับ

๕.๔.๓ ขอให้ส่วนราชการและหน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งให้ผู้ร้องกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังการสืบสวนไม่เกิน ๑๕ วัน โดยหากปรากฏว่า มีความจริงอันเป็น กรณีความผิดกฎหมายบ้านเมืองให้ดำเนินการคดีอาญา และถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๕.๔.๔ ให้มีการคุ้มครองผู้ร้องและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น โดยประสานขอความร่วมมือให้ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รวมทั้งให้มีการพิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๕.๔.๔.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๕.๔.๔.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง

เห็นควรสรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นเห็นควรประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณีด้วย ทั้งนี้หากหน่วยงานเจ้าของเรื่องประสานร้องขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕.๔.๔.๓ กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดีหรือทำให้เป็นคดีความได้

เห็นควรแจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนงานเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไป พิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนด้วยก็ได้ ทั้งนี้หากหน่วยงานเจ้าของเรื่องประสานร้องขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕.๔.๔.๔ กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ

เห็นควรส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการที่สูงหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง และส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะด้วย

ทั้งนี้ หากข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดังกล่าว ให้ถือว่าละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้ราชการเสียหายเห็นควรให้มีการดำเนินการทางวินัย

อนึ่งกรณีที่ปรากฏว่าเรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษดังกล่าวมีมูลความจริงอันเป็นกรณีความผิดวินัยในส่วนของพนักงานส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการทางวินัยตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการสอบสวนการลงโทษทางวินัยการให้ออกจากราชการ การอุทธรณ์และการร้องทุกข์ของคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยให้ดำเนินการสอบสวนโดยใช้วิธีการตามพระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ประกอบกับประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการสอบสวน และการลงโทษทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๘

๕.๕ หากเกิดอุปสรรคไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลา ๑๕ วัน ให้ศูนย์รายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็วเพื่อหาแนวทางแก้ไข และให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์แจ้งให้ผู้ขอรับบริการทราบภายใน ๑๕ วัน

๕.๖ การดำเนินการอื่นใดนอกเหนือจากที่แจ้งไว้ในคู่มือฉบับนี้ ให้คณะกรรมการ กรรมการ และเจ้าหน้าที่ รวมถึงบุคคลผู้ได้รับมอบหมายหน้าที่ ให้ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๖.๑ ให้คณะกรรมการ และเจ้าหน้าที่ที่มีการเข้าประชุมประจำเดือน โดยให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียน/ ร้องทุกข์รวบรวมเอกสารและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อเสนอให้นายกองคการบริหารส่วน ตำบลกระเบื้องนอกทราบทุกเดือน

๖.๒ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนร้องทุกข์หลังจาก สิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของส่วนงานเพื่อใช้เป็น แนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล และเสนอรายงานนายกองคการบริหารส่วนตำบล กระเบื้องนอกต่อไป

บทที่ ๒

คำจำกัดความ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	หมายความว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล
ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์	หมายความว่า ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบล กระเป๋ียงนอก อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา
คำร้องทุกข์	ให้หมายความรวมถึง คำร้องเพื่อช่วยให้บรรเทาความเดือดร้อน การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็นธรรม หรือหนังสือกล่าวโทษ
ข้อร้องเรียน	หมายความว่า แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ ๑.ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การขอคำปรึกษา ร้องขอให้ช่วยไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ร้องขอให้ช่วยบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ การเรียกร้องเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน ๒.การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือเจ้าพนักงาน เป็นต้น
คำร้องเรียน	ให้หมายความรวมถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผ่านช่องทางตามระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดข้อเท็จจริงอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายความว่า เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางต่างๆมายังศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อทราบ หรือเพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการข้อร้องเรียน	ให้มีความหมายรวมถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การไกล่เกลี่ย การบรรเทาความเดือดร้อน
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายความว่า กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินการ

ผู้ขอรับบริการ

ให้หมายความรวมถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการ ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสีย ผู้ร้องเรียน หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ เอกชน บุคคลธรรมดา นิติบุคคล

***หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

****เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ข้าราชการพนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ผู้ร้อง

หมายความว่า ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อขอรับบริการยังศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ทุกช่องทางของการบริหารส่วนตำบล กระเบื่องนอกผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ผู้ได้รับความเสียหาย ได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับผลกระทบจากการกระทำหรือละเว้นและ/หรืองดเว้นกระทำการของผู้หนึ่งผู้ใด/ การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล/การขอความช่วยเหลือ/การขออำนวยความสะดวก

คู่กรณี

หมายความว่า ผู้ที่ถูกกล่าวถึงว่าได้กระทำการหรือละเว้นและ/หรืองดเว้นกระทำการ ทำให้ผู้หนึ่งผู้ใดได้รับความเสียหาย หรือได้รับความเดือดร้อน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการบุคคลธรรมดา เอกชน นิติบุคคล เป็นต้น

ส่วนงาน

หมายความว่า ส่วนงานในองค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื่องนอก เช่น สำนักปลัด กองช่าง กองคลัง กองการศึกษาฯ กองสวัสดิการสังคม เป็นต้น

หน่วยงาน

ให้หมายความรวมถึง ผู้ที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ข้อเรียกร้องหรือดำเนินการใดๆเพื่อให้เกิดข้อยุติของเรื่อง รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบหมาย เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง เป็นต้น

เจ้าหน้าที่

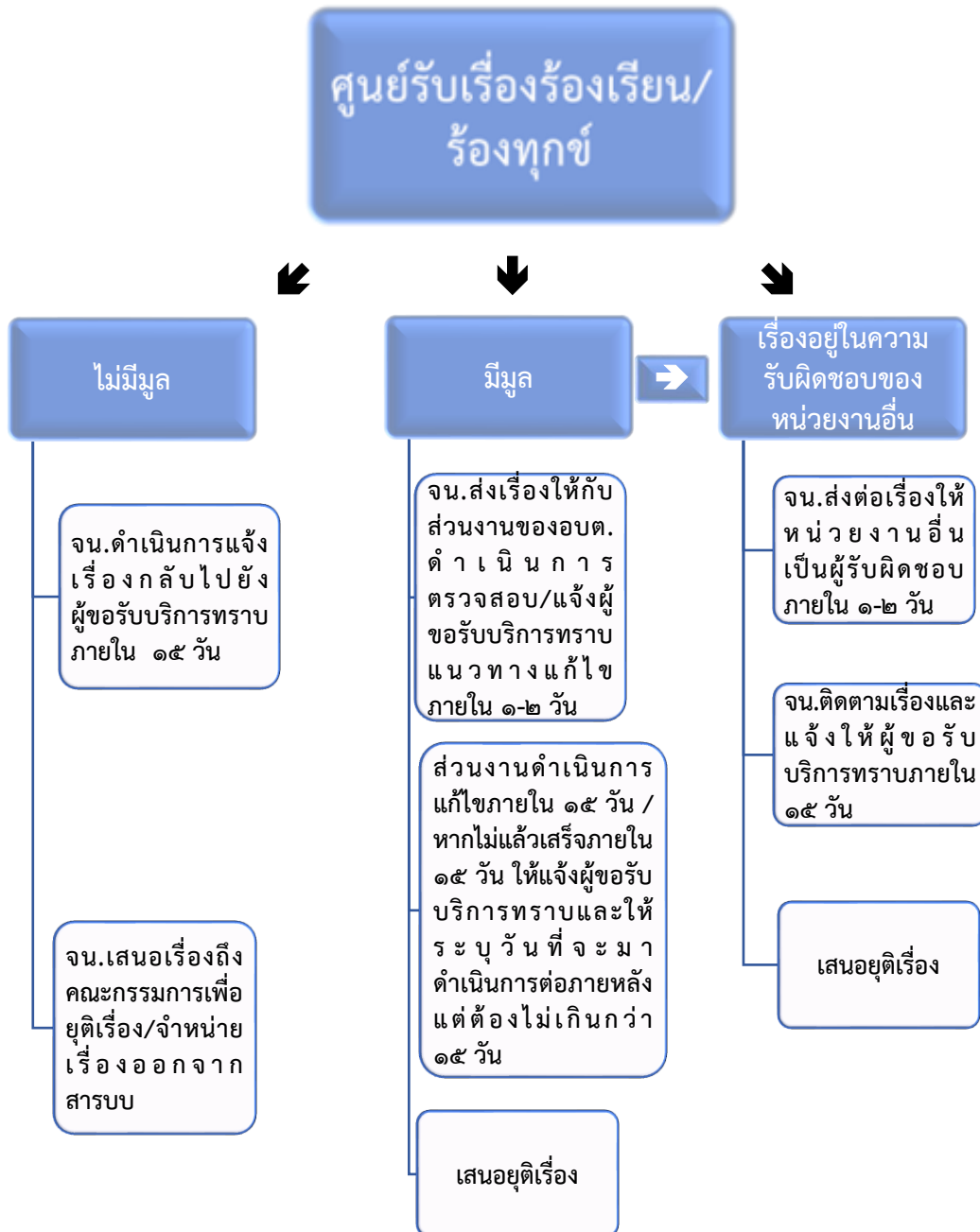
หมายความว่ารวมถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน หรือส่วนงาน เป็นต้น

ช่องทางการรับซื้อร้องเรียน

หมายความว่า ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เช่น ติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง, ร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่, เจ้าพนักงาน ผู้บริหาร, ร้องเรียนทางเบอร์โทรศัพท์, QR Code, Line, Face Book, Website, Email เป็นต้น

บทที่ ๓

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการ



บทที่ ๔

ขั้นตอนการดำเนินการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากผู้ขอรับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องดังนี้ ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)/ร้องเรียนผ่านตู้แดง / กล้องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)/ไปรษณีย์ปกติ ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)/โทรศัพท์ ๐๔๓๐๐๖๗๔/เว็บไซต์ (www.krabungnok.go.th)/Email. (krabueang.nok๒๐๒๒@gmail.com) /ผ่านแอป Fondue /ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น หน่วยงานราชการอื่น อำเภอบ้านนา เป็นต้น

๒. ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ลงรับเอกสารกับทะเบียนรับกลาง หลังจากลงทะเบียนรับจากเล่มทะเบียนกลางแล้วให้นำเอกสารมาลงทะเบียนรับของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์อีกครั้ง ในเบื้องต้นให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์พิจารณาเบื้องต้นว่าผู้ขอรับบริการมีความประสงค์ขอรับบริการเรื่องใดเช่น ขอคำปรึกษา กฎหมาย/ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอให้บรรเทาความเดือดร้อน/ขอให้ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท เรื่องดังกล่าวมีข้อเท็จจริงมากน้อยเพียงใด หากมีมูลเหตุอันควรเชื่อถือได้ให้ส่งเรื่องให้กับส่วนงานผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ ภายใน ๑- ๒ วันเพื่อดำเนินการต่อไป

*กรณีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พิจารณาเบื้องต้นแล้วข้อเท็จจริงไม่มีมูลให้เสนอเรื่องต่อประธานศูนย์เพื่อพิจารณาเพื่อยุติเรื่อง และให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์แจ้งไปยังผู้ขอรับบริการทราบภายใน ๑๕ วัน

*กรณีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พิจารณาเบื้องต้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับร้องทุกข์กล่าวโทษพนักงาน เจ้าหน้าที่ ให้ศูนย์ดำเนินการตามประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการสอบสวน และการลงโทษทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๘ ประกอบกับแนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

*กรณีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พิจารณาเบื้องต้นแล้วเป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมายหรือเกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ ให้ศูนย์ปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ ให้ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ปฏิบัติตามหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท. ๐๘๐๔.๒/ว ๒๓๘๓ ลงวันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๔๘ เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมาย และให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์แจ้งให้ผู้ขอรับบริการทราบภายใน ๑๕ วัน

๓. ให้ส่วนงานผู้รับผิดชอบดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงานพร้อมส่งเอกสารกลับมายังศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ และให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รายงานต่อประธานศูนย์เพื่อเสนอยุติเรื่องพร้อมออกหนังสือเพื่อแจ้งให้กับผู้ขอรับบริการทราบภายใน ๑๕ วัน

๓.๑ กรณีส่วนงานผู้รับผิดชอบไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๑๕ วันให้รายงานกลับมายังศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ถึงเหตุแห่งการไม่แล้วเสร็จก่อนวันครบกำหนด ๑๕ วัน ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รายงานตรงต่อประธานศูนย์ พร้อมออกหนังสือเพื่อแจ้งให้กับผู้ขอรับบริการทราบภายใน ๑๕ วันถึงวิธีดำเนินการในลำดับต่อไป

๓.๒ กรณีส่วนงานผู้รับผิดชอบเห็นว่าเรื่องที่ได้รับอยู่นอกอำนาจหน้าที่ของส่วนงานของตน ให้ส่วนงานดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานผู้มีอำนาจหน้าที่ให้ดำเนินการต่อ ให้ส่วนงานรายงานกลับมายังศูนย์ เมื่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ทราบถึงเรื่องดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รายงานต่อประธานศูนย์ พร้อมออกหนังสือเพื่อแจ้งให้กับผู้ขอรับบริการทราบถึงวิธีดำเนินการในลำดับต่อไป

๓.๓ กรณีส่วนงานผู้รับผิดชอบพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก และมีอุปสรรคจำนวนมาก และ/หรือต้องทำการจัดซื้อจัดจ้าง ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันให้ส่วนงานผู้รับผิดชอบรับรายงานกลับมายังศูนย์ และเมื่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ทราบถึงรายงานเรื่องดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เชิญประชุมคณะกรรมการประจำศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ภายใน ๑-๒ วัน ให้คณะกรรมการประจำศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์และส่วนงานผู้รับผิดชอบร่วมพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน เมื่อได้ทราบถึงแนวทางการดำเนินการแก้ไขอย่างไรแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รายงานต่อนายกองคการบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก พร้อมออกหนังสือเพื่อแจ้งให้กับผู้ขอรับบริการทราบถึงวิธีดำเนินการในลำดับต่อไปภายใน ๑๕ วัน

๔.สรุปรายงานผลให้คณะกรรมการประจำศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบและ/หรือผู้บังคับบัญชาทราบ

๔.๑ ในทุกเดือนให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์เชิญประชุมคณะกรรมการประจำศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ ร่วมกับคณะทำงาน คณะผู้บริหาร และให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รวบรวมรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์รายงานในที่ประชุมทราบทุกเดือน

๔.๒ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเข้าวาระการประชุมคณะกรรมการประจำศูนย์ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของส่วนงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป และเสนอให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอกทราบ

บทที่ ๕

คณะกรรมการ และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.รายชื่อและอำนาจหน้าที่คณะกรรมการประจำศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๑ คณะกรรมการประจำศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายชื่อดังนี้

๑. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกระเปื้องนอก	ประธานคณะกรรมการ
๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกระเปื้องนอก	กรรมการ
๓. หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการ
๔. ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๕. ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๖. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	กรรมการ
๗. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	กรรมการ
๘. นักวิชาการสาธารณสุข	กรรมการ
๙. นิติกร	กรรมการ/เลขานุการ

๑.๒ อำนาจและหน้าที่คณะกรรมการประจำศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์มีดังนี้

๑. พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ได้เสนอเข้าที่ประชุมของคณะกรรมการ ให้คณะกรรมการพิจารณาตอบข้อหารือ หาข้อสรุปและแนวทางการดำเนินการเพื่อให้ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวได้ยุติลง ทั้งนี้กระบวนการพิจารณาดังกล่าวให้คณะกรรมการพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันนับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ได้เสนอข้อร้องเรียนร้องทุกข์เข้าที่ประชุมดังกล่าว

๒. คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่เป็นกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั่วไประหว่างคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ทั้งนี้ข้อพิพาทที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายตกลงยินยอมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทของศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์กระเปื้องนอก ต้องอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ข้อบังคับได้กำหนดและให้อำนาจไว้กับคณะกรรมการเท่านั้น ทั้งนี้หากข้อพิพาทอยู่ระหว่างชั้นศาล หรืออยู่ในอำนาจของศาล ให้คณะกรรมการยุติเรื่องดังกล่าว และให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์แจ้งเรื่องให้กับผู้ขอรับบริการทราบภายใน ๑๕ วัน

๓ . คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล ข้อกฎหมาย และนำความรู้มากำหนดปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก เพื่อให้ทันสมัยและปรับเข้ากับข้อกฎหมายในปัจจุบันได้ ทั้งนี้ในการแก้ไขเพิ่มเติมคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้คณะกรรมการจัดทำเป็นบันทึกแนบท้ายคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก เสนอให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอกลงนามในบันทึกแนบท้ายฉบับนั้น และให้ออกเป็นประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอกต่อไป

๒. รายชื่อและอำนาจหน้าที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายชื่อดังนี้

๑. นายชัยภัทร พัฒนะแสง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
๒. นางสาวนงนุช วุฒิไธสง	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ
๓. นางสาวนารีรัตน์ สอนกลาง	นิติกรปฏิบัติการ
๔. นายณัฐชา พลตงนอก	เจ้าพนักงานงานธุรการชำนาญงาน
๕. นายสุรพล รินไธสง	เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๖. นางสาวไอลพร ลือไธสง	เจ้าพนักงานพัสดุ
๗. นางสาวนุชิตา มะปะโท	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานสาธารณสุข
๘. นางสาวทศวรรณ รอบคอบ	ผู้ช่วยนักวิชาการการศึกษา
๙. นางสาวณัฐยา เติณริรัมย์	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
๑๐. นายชิษณุพงษ์ ว่าความดี	ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน

๒.๒ หน้าที่และวิธีการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์มีดังนี้

๑. เมื่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากผู้ขอรับบริการ ให้ลงเลขที่รับในสมุดทะเบียนรับเอกสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก และนำเอกสารมาลงทะเบียนรับของศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์เป็นลำดับถัดไป

๒. ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์พิจารณาในเบื้องต้นว่าผู้ขอรับบริการมีความประสงค์ขอรับบริการเรื่องใด เรื่องดังกล่าวมีข้อเท็จจริงมากน้อยเพียงใด หากมีเหตุอันเชื่อได้ว่าให้ส่งเรื่องต่อไปยังส่วนงานผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ ภายใน ๑- ๒ วันเพื่อดำเนินการต่อไป กรณีหากไม่มีข้อเท็จจริงหรือหลักฐานเพียงพอให้เสนอเรื่องต่อประธานศูนย์เพื่อพิจารณาเพื่อยุติเรื่อง และให้เจ้าหน้าที่แจ้งไปยังผู้ขอรับบริการทราบภายใน ๑๕ วัน

๓. ให้ส่วนงานผู้รับผิดชอบดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงานพร้อมส่งเอกสารกลับมายังศูนย์ และให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รายงานต่อประธานศูนย์เพื่อเสนอยุติเรื่องพร้อมออกหนังสือเพื่อแจ้งให้กับผู้ขอรับบริการทราบภายใน ๑๕ วัน

๓.๑ กรณีไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๑๕ วันให้รายงานกลับมายังศูนย์ถึงเหตุแห่งการไม่แล้วเสร็จก่อนวันครบกำหนด ๑๕ วัน ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รายงานตรงต่อประธานศูนย์ พร้อมออกหนังสือเพื่อแจ้งให้กับผู้ขอรับบริการทราบถึงวิธีดำเนินการในลำดับต่อไป

๓.๒ กรณีส่วนงานผู้รับผิดชอบเห็นว่าเรื่องที่ได้รับอยู่นอกอำนาจหน้าที่ของส่วนงานของตน ให้ส่วนงานดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานผู้มีความอำนาจหน้าที่ให้ดำเนินการต่อ ให้ส่วนงานรายงานกลับมายังศูนย์ เมื่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ทราบถึงเรื่องดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รายงานต่อประธานศูนย์ พร้อมออกหนังสือเพื่อแจ้งให้กับผู้ขอรับบริการทราบถึงวิธีดำเนินการในลำดับต่อไป

๓.๓ กรณีส่วนงานผู้รับผิดชอบพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก และมีอุปสรรคมาก และ/หรือต้องทำการจัดซื้อจัดจ้าง ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันให้ส่วนงานผู้รับผิดชอบบริยายงานกลับมายังศูนย์ และเมื่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ทราบถึงรายงานดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เรียนเชิญประชุมคณะกรรมการศูนย์ภายใน ๑-๒ วัน ให้คณะกรรมการศูนย์กับส่วนงานผู้รับผิดชอบร่วมพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน เมื่อได้ทราบถึงแนวทางการดำเนินการแก้ไขอย่างไรแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รายงานต่อนายกองคการบริหารส่วนตำบลกระเปื้องนอก พร้อมออกหนังสือเพื่อแจ้งให้กับผู้ขอรับบริการทราบถึงวิธีดำเนินการในลำดับต่อไปภายใน ๑๕ วัน

บทที่ ๖

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบการรับเรื่อง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก(ณ สำนักปลัด)	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับแต่งตั้งประจำศูนย์
ผ่านตู้แดง	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	นางสาวนารีรัตน์ สอนกลาง
ผ่านไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับแต่งตั้งประจำศูนย์
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๓๐๐๖๗๔	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	นางสาวณัฐยา เติมนิรมย์
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.krabungnok.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	นายณัฐชา พลตงนอก
ร้องเรียนผ่านอีเมล krabueang.nok๒๐๒๒@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	นางสาวนารีรัตน์ สอนกลาง
ผ่านแอป Fondue	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	นายฉัตรมงคล มั่นคง นางสาวนารีรัตน์ สอนกลาง
ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับแต่งตั้งประจำศูนย์

บทที่ ๗

ส่วนงานผู้รับผิดชอบในเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก

ที่	เรื่อง	หน่วยงาน	ระยะเวลาดำเนินการ (วัน)
๑	ได้รับความเดือดร้อนจากสาธารณภัย จดทะเบียนพาณิชย์	สำนักปลัด	ภายใน ๑-๑๕ วันทำการ
๒	แจ้งซ่อมแซมไฟฟ้า ประปา ถนนลูกรัง ถนนลาดยาง ทางระบายน้ำ	กองช่าง	ภายใน ๑-๑๕ วันทำการ
๓	แจ้งเสียภาษีบำรุงท้องที่	กองคลัง	ภายใน ๑-๑๕ วันทำการ
๔	ลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ HIV	กองสวัสดิการและสังคม	ภายใน ๑-๑๕ วันทำการ
๕	เกี่ยวกับครูศูนย์ เด็ก ศาสนา และวัฒนธรรม	กองการศึกษา	ภายใน ๑-๑๕ วันทำการ
๖	กรณีเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไม่ทราบว่าจะส่งต่อเรื่องให้กับ ส่วนงาน และ/หรือหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบ ให้ เจ้าหน้าที่ศูนย์เสนอเรื่องต่อคณะกรรมการเพื่อประชุมหา ข้อสรุปและตัดสินใจ ให้ความเห็นของคณะกรรมการถือเป็น ที่สุด	คณะกรรมการศูนย์รับ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	ภายใน ๑-๑๕ วันทำการ

บทที่ ๘

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก

ที่ตั้ง หมู่ที่ ๖ ตำบลกระเบื้องนอก อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๗๐

-ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

-ร้องเรียนผ่านตู้แดง / กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

-ไปรษณีย์ปกติ ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

-โทรศัพท์ ๐๔๓๐๐๖๗๔

-เว็บไซต์ (www.krabungnok.go.th)

-Email. (krabueang.nok2022@gmail.com)

-ผ่านแอป Fondue



-ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น หน่วยงานราชการอื่น อำเภอ เป็นต้น

ภาคผนวก

แบบคำร้อง ๑. (ร้องด้วยตนเอง)

แบบคำร้อง

- ☐ ขอคำปรึกษากฎหมาย
- ☐ ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ☐ ขอให้บรรเทาความเดือดร้อน
- ☐ ขอให้ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกระเป๋องนอก

๑. ข้าพเจ้า (ผู้ร้องชื่อ).....อายุ.....ปี

ที่อยู่ เลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

เบอร์โทรศัพท์.....

๒. คู่กรณี (ถ้ามี).....อายุ.....ปี

ที่อยู่ เลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

เบอร์โทรศัพท์.....

๓. รายละเอียด/สอบข้อเท็จจริงของคำร้อง/ความประสงค์/(พอสังเขป)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๔. ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ และลงลายมือชื่อ และประทับตรา (ถ้ามี) รับรองสำเนาถูกต้องมาพร้อมกับ

☐ สำเนาบัตรประชาชน☐ ข้อความเสียง☐ รูปถ่าย☐ หนังสือ☐ สำเนาทะเบียนบ้าน☐ อื่นๆ.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา หากพึงมี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้อง
(.....)

เฉพาะเจ้าหน้าที่

ว/ด/ป ที่รับเรื่อง.....

เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่อง.....

ส่วนงานผู้ประสานเรื่อง :

วิธีดำเนินการ : ☐

☐ ประสานเพื่อส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ระบุ).....

รายละเอียดการดำเนินการ :

.....
.....
.....
.....

ผลการดำเนินการ :

.....
.....

กรณีไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

☐ สำเร็จ

☐ ไม่สำเร็จ

☐ คู่กรณี ไม่ประสงค์ไกล่เกลี่ย

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

ตำแหน่ง.....

แบบคำร้อง ๒. (กรณีร้องผ่านช่องทางอื่น ที่มีใบร้องด้วยตนเอง)

แบบคำร้อง

- ☐ ขอคำปรึกษากฎหมาย
☐ ร้องเรียน/ร้องทุกข์
☐ ขอให้บรรเทาความเดือดร้อน
☐ ขอให้ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก

๑. ข้าพเจ้า (ผู้ร้องชื่อ).....อายุ.....ปี
 ที่อยู่ เลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....
 อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
 เบอร์โทรศัพท์.....

๒. คู่กรณี (ถ้ามี).....อายุ.....ปี
 ที่อยู่ เลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....
 อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
 เบอร์โทรศัพท์.....

๓. มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอกพิจารณาดำเนินการ
 ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

โดยขออ้าง

.....

เป็นพยานหลักฐานประกอบ

เลขที่ /..... ที่ศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก วันที่.....เดือน.....พ.ศ.
--

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ได้รับเรื่องผ่านช่องทาง.....เวลา.....

เฉพาะเจ้าหน้าที่

ว/ด/ป ที่รับเรื่อง.....

เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่อง.....

ส่วนงานผู้ประสานเรื่อง :

วิธีดำเนินการ : ☐

☐ ประสานเพื่อส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ระบุ).....

รายละเอียดการดำเนินการ :

.....

ผลการดำเนินการ :

.....

กรณีไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

☐ สำเร็จ

☐ ไม่สำเร็จ

☐ คู่กรณี ไม่ประสงค์ไกล่เกลี่ย

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ ลงชื่อ.....ผู้ขอรับบริการ(ถ้ามี)

(.....)

(.....)

แบบสอบถามข้อเท็จจริง

หน่วยงาน :

เลขที่รับ.....วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ตอนที่ ๑ ข้อมูลผู้ขอรับบริการ

ชื่อ - นามสกุล อายุปี เพศ สถานะ

วัน/เดือน/ปี เกิด เชื้อชาติ สัญชาติ

ประเภทบัตร หมายเลขบัตร

ระดับการศึกษา อาชีพ

ที่อยู่ เลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

เบอร์โทรศัพท์.....

บุคคลที่สามารถติดต่อได้ ชื่อ - สกุล

ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์

ตอนที่ ๒ ช่องทางการติดต่อ

- | | | | | |
|--|--|-----------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|
| ☐ มาพบด้วยตนเอง | ☐ ผ่านพนักงาน/เจ้าหน้าที่ | ☐ โทรศัพท์ | ☐ จดหมาย | ☐ โอน |
| ☐ เว็บไซต์ | ☐ จุดบริการเคลื่อนที่ | ☐ Email. | ☐ อื่นๆ..... | |

ตอนที่ ๓ ประเภทคดีความ

- | | | | | |
|--|---|---|------------------------------------|---------------------------------------|
| ☐ แพ่ง | ☐ อาญา | ☐ แพ่งเกี่ยวเนื่องคดีอาญา | ☐ ร้องทุกข์ | ☐ ปราบกฏหมาย |
| ☐ ร้องเรียน | ☐ แจ้งเบาะแส | ☐ โกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท | ☐ สงเคราะห์ | ☐ แก้ไขฟื้นฟูฯ |
| ☐ ช่วยเหลือผู้เสียหาย/จำเลย | ☐ กองทุนยุติธรรม | ☐ อื่นๆ..... | | |

๑. ข้อเท็จจริงและความประสงค์ของผู้รับบริการ

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ขอรับบริการรับรองข้อมูล
(.....)

๒. รายละเอียดและความเห็นของเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

.....

.....

เวลาที่ลงทะเบียน.....นาฬิกา
 เวลาที่เข้ารับบริการ.....นาฬิกา
 รวม.....นาฬิกา
 เวลาที่ให้บริการแล้วเสร็จ.....นาฬิกา

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
 (.....)
 ตำแหน่ง.....

ตอนที่ ๔ ผลการดำเนินการ

๑.กรณี ยุติเรื่อง

- ☐ คู่กรณีไม่เข้าสู่กระบวนการ
☐ สำเร็จผู้ร้องพอใจในการรับบริการ
☐ เรื่องถึงที่สุดแล้วไม่สามารถดำเนินการต่อได้

๒.กรณีไม่สำเร็จ/ดำเนินการส่งหน่วยงาน

- | | |
|--|--|
| ☐ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด | ☐ กรมคุ้มครองสิทธิ |
| ☐ ศูนย์ดำรงธรรม | ☐ สำนักงานคุมประพฤติ |
| ☐ สำนักงานบังคับคดี | ☐ สถานีตำรวจภูธร..... |
| ☐ สำนักงานป.ป.ส. | ☐ อื่นๆ..... |

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
 (.....)
 ตำแหน่ง.....

ลงชื่อ.....ผู้ขอรับบริการ
 (.....)

บันทึกการตกลงยินยอมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

ข้อพิพาทที่/.....

เรื่อง

อ้างถึง

วันนี้ เวลา นาฬิกา คู่พิพาททุกฝ่ายได้มาแสดงความตกลงยินยอมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย และประสงค์เลือกผู้ไกล่เกลี่ยและประธานคณะผู้ไกล่เกลี่ย ดังต่อไปนี้

๑. คู่พิพาททุกฝ่าย มีความประสงค์ให้คณะกรรมการศูนย์ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรณีดังต่อไปนี้
.....
๒. คู่พิพาทฝ่ายผู้ร้อง ได้เลือกผู้ไกล่เกลี่ย คือ
 ๒.๑ เป็นผู้ไกล่เกลี่ย
 ๒.๒ เป็นผู้ไกล่เกลี่ย
๓. คู่พิพาทฝ่ายผู้ถูกร้อง ได้เลือกผู้ไกล่เกลี่ย คือ
 ๓.๑ เป็นผู้ไกล่เกลี่ย
 ๓.๒ เป็นผู้ไกล่เกลี่ย
๔. คู่พิพาททุกฝ่ายได้ร่วมกันเลือกประธาน คือเป็นประธานคณะผู้ไกล่เกลี่ย

การตกลงยินยอมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย การเลือกผู้ไกล่เกลี่ยและประธานคณะผู้ไกล่เกลี่ย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ไม่ได้ถูกชักจูง ล่อลวง ชูเชื้อ ด้วยประการใดๆ คู่พิพาททุกฝ่ายได้อ่านบันทึกฉบับนี้แล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานต่อหน้าประธาน และกรรมการ

ลงชื่อ.....ผู้ร้อง	ลงชื่อ.....ผู้ถูกร้อง
(.....)	(.....)

ลงชื่อ.....ประธาน	ลงชื่อ.....กรรมการ
(.....)	(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการ	ลงชื่อ.....กรรมการ
(.....)	(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการ	ลงชื่อ.....พยาน/บันทึก
(.....)	(.....)

บันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

หน่วยงาน :

ระหว่าง { ผู้ร้อง
.....
..... คู่กรณี

ประเภท : ☐ คดีแพ่ง ☐ คดีอาญา ข้อพิพาท/ข้อหา/ฐานความผิด

๑. ข้าพเจ้า/บริษัท.....โดย.....
ผู้มีอำนาจกระทำการแทน อยู่บ้านเลขที่/สำนักงานตั้งอยู่ เลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....E-mail :ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า
“ผู้ร้อง” ฝ่ายหนึ่ง กับ

๒. ข้าพเจ้า/บริษัท.....โดย.....
ผู้มีอำนาจกระทำการแทน อยู่บ้านเลขที่/สำนักงานตั้งอยู่ เลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....E-mail :ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า
“คู่กรณี” ฝ่ายหนึ่ง

ขอทำบันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทต่อหน้าผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งมีข้อความตามที่กล่าวต่อไปนี้

๑.....

๒.....

๓.....

๔.....

.....

.....

๕.....

.....

.....

หากผู้หนึ่งผู้ใดไม่ปฏิบัติตามบันทึกข้อตกลงดังกล่าวข้างต้น ยินยอมให้อีกฝ่ายดำเนินคดีแพ่งและทางอาญาได้

อนึ่ง ในการที่ทำบันทึกข้อตกลงกันในครั้งนี้ คู่กรณีได้ทำบันทึกข้อตกลงกันด้วยความสมัครใจทั้งสองฝ่าย ไม่มีผู้หนึ่งผู้ใด บังคับ ชูเชื้อ หลอกลวง หรือให้สัญญาใดๆ และในการทำบันทึกข้อตกลงครั้งนี้ไม่มีผู้ไกล่เกลี่ยท่านใดเข้าไปมีส่วนได้ส่วนเสียแต่อย่างใด

บันทึกข้อตกลงนี้ทำขึ้นมาสามฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน ทั้งสองฝ่ายได้ทราบและเข้าใจข้อความโดยตลอดดีแล้ว เห็นว่าตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย จึงได้ลงลายมือชื่อ และประทับตรา (ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าผู้ไกล่เกลี่ยและพยานไว้เป็นสำคัญ และต่างยึดถือไว้ฝ่ายละหนึ่งฉบับรวมถึงผู้ไกล่เกลี่ย

ลงชื่อ.....ผู้ร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....คู่กรณี
(.....)

ลงชื่อ.....ประธานไกล่เกลี่ย ลงชื่อ.....กรรมการไกล่เกลี่ย
(.....) (.....)

ลงชื่อ.....กรรมการไกล่เกลี่ย ลงชื่อ.....กรรมการไกล่เกลี่ย
(.....) (.....)

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้จัดบันทึก
(.....)

ที่ นม ๗๓๓๐๑ /

ที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก

หมู่ ๖ ตำบลกระเบื้องนอก อำเภอเมืองยาง
จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก โดยทาง ☐ ด้วยตนเอง ☐ ผ่านผู้แดง ☐ ไปรษณีย์ ☐ โทรศัพท์ ☐ เว็บไซต์ ☐ E-Mail ☐ Fondue ☐ อื่นๆ.....

ลงวันที่ เกี่ยวกับเรื่อง นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอกได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอกได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

☐ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอกและได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

☐ เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อสอบถามหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

☐ เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย.....

จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง

สำนักปลัด อบต.กระเบื้องนอก
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
โทร.๐๔๔๓๐๐๖๗๔

ที่ นม ๗๓๓๐๑ /

ที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก

หมู่ ๖ ตำบลกระเบื้องนอก อำเภอเมืองยาง
จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

แบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึงหนังสือ อบต.กระเบื้องนอกที่ /..... ลงวันที่

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก (ศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ความละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วยแล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอกได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

.....
.....
.....

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัด อบต.กระเบื้องนอก
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
โทร.๐๔๔๓๐๐๖๗๔

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง

แบบสรุปรายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประจำเดือน วันที่ เดือน พ.ศ.

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก

เรื่อง สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์อบต.กระเบื้องนอก)

ทำที่ องค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก

เลขที่...../.....

ส่วนงาน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

๑.เรื่อง

รายละเอียดข้อเท็จจริงตามหนังสือซึ่งได้แนบมาด้วยกันนี้ตามหนังสือรับเลขที่...../.....

ผลการดำเนินการ

๑. ยุติเรื่อง

- ☐ คู่กรณีไม่เข้าสู่กระบวนการ
- ☐ สำเร็จผู้ร้องพอใจในการรับบริการ
- ☐ เรื่องถึงที่สุดแล้วไม่สามารถดำเนินการต่อได้
- ☐ อื่นๆ.....

๒. ไม่สำเร็จ/ดำเนินการส่งหน่วยงาน

- | | |
|--|--|
| ☐ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด | ☐ กรมคุ้มครองสิทธิ |
| ☐ ศูนย์ดำรงธรรม | ☐ สำนักงานคุมประพฤติ |
| ☐ สำนักงานบังคับคดี | ☐ สถานีตำรวจภูธร..... |
| ☐ สำนักงานป.ป.ส. | ☐ อื่นๆ..... |

ความคิดเห็นอื่นๆ

.....

.....

๒.เรื่อง

รายละเอียดข้อเท็จจริงตามหนังสือซึ่งได้แนบมาด้วยกันนี้ตามหนังสือรับเลขที่...../.....

ผลการดำเนินการ

๑. ยุติเรื่อง

- ☐ คู่กรณีไม่เข้าสู่กระบวนการ
- ☐ สำเร็จผู้ร้องพอใจในการรับบริการ
- ☐ เรื่องถึงที่สุดแล้วไม่สามารถดำเนินการต่อได้
- ☐ อื่นๆ.....

๒. ไม่สำเร็จ/ดำเนินการส่งหน่วยงาน

- | | |
|--|--|
| ☐ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด | ☐ กรมคุ้มครองสิทธิ |
| ☐ ศูนย์ดำรงธรรม | ☐ สำนักงานคุมประพฤติ |
| ☐ สำนักงานบังคับคดี | ☐ สถานีตำรวจภูธร..... |

☐ สำนักงานป.ป.ส.

☐ อื่นๆ.....

ความคิดเห็นอื่นๆ

.....

.....

๓.เรื่อง

รายละเอียดข้อเท็จจริงตามหนังสือซึ่งได้แนบมาด้วยกันนี้ตามหนังสือรับเลขที่...../.....

ผลการดำเนินการ

๑. ยุติเรื่อง

- ☐ คู่กรณีไม่เข้าสู่กระบวนการ
- ☐ สำเร็จผู้ร้องพอใจในการรับบริการ
- ☐ เรื่องถึงที่สุดแล้วไม่สามารถดำเนินการต่อได้
- ☐ อื่นๆ.....

๒. ไม่สำเร็จ/ดำเนินการส่งหน่วยงาน

- | | |
|--|--|
| ☐ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด | ☐ กรมคุ้มครองสิทธิ |
| ☐ ศูนย์ดำรงธรรม | ☐ สำนักงานคุมประพฤติ |
| ☐ สำนักงานบังคับคดี | ☐ สถานีตำรวจภูธร..... |
| ☐ สำนักงานป.ป.ส. | ☐ อื่นๆ..... |

ความคิดเห็นอื่นๆ

.....

.....

๔.เรื่อง

รายละเอียดข้อเท็จจริงตามหนังสือซึ่งได้แนบมาด้วยกันนี้ตามหนังสือรับเลขที่...../.....

ผลการดำเนินการ

๑. ยุติเรื่อง

- ☐ คู่กรณีไม่เข้าสู่กระบวนการ
- ☐ สำเร็จผู้ร้องพอใจในการรับบริการ
- ☐ เรื่องถึงที่สุดแล้วไม่สามารถดำเนินการต่อได้
- ☐ อื่นๆ.....

๒. ไม่สำเร็จ/ดำเนินการส่งหน่วยงาน

- | | |
|--|--|
| ☐ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด | ☐ กรมคุ้มครองสิทธิ |
| ☐ ศูนย์ดำรงธรรม | ☐ สำนักงานคุมประพฤติ |
| ☐ สำนักงานบังคับคดี | ☐ สถานีตำรวจภูธร..... |
| ☐ สำนักงานป.ป.ส. | ☐ อื่นๆ..... |

ความคิดเห็นอื่นๆ

.....

๕.เรื่อง

รายละเอียดข้อเท็จจริงตามหนังสือซึ่งได้แนบมาด้วยกันนี้ตามหนังสือรับเลขที่...../.....

ผลการดำเนินการ

๑. ยุติเรื่อง

- ☐ คู่กรณีไม่เข้าสู่กระบวนการ
☐ สำเร็จผู้ร้องพอใจในการรับบริการ
☐ เรื่องถึงที่สุดแล้วไม่สามารถดำเนินการต่อได้
☐ อื่นๆ.....

๒. ไม่สำเร็จ/ดำเนินการส่งหน่วยงาน

- | | |
|--|--|
| ☐ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด | ☐ กรมคุ้มครองสิทธิ |
| ☐ ศูนย์ดำรงธรรม | ☐ สำนักงานคุมประพฤติ |
| ☐ สำนักงานบังคับคดี | ☐ สถานีตำรวจภูธร..... |
| ☐ สำนักงานป.ป.ส. | ☐ อื่นๆ..... |

ความคิดเห็นอื่นๆ

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ลงชื่อ.....

(.....)

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

- ความเห็น.....

(ลงชื่อ)

(นายมีชัย มุ่งลา)

ประธานคณะกรรมการ

เอกสารอ้างอิง

- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๑๒ (๑๕) ประกอบวรรคสอง
- พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
- พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗
ส่วนที่ ๓ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล
มาตรา ๖๖ มาตรา ๖๗ มาตรา ๖๘ มาตรา ๖๙ และมาตรา ๖๙/๑
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน
- ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราວร้องทุกข์ของประชาชนในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘
- หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท. ๐๘๐๔.๒ / ว.๒๓๙๓ วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๔๘ เรื่อง การดำเนินการเรื่องราວร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย
ข้อที่ ๑- ๔
- คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเกาะเต่า, คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลดงพญา จังหวัดกาฬสินธุ์