



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว  
เรื่อง ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานรับเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน

\*\*\*\*\*

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน เพื่อประชาชนได้รับทราบขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานรับเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว จึงได้จัดทำประกาศ เรื่อง ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานรับเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ ดังนี้

๑. ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

(๑) การรับเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน

(๑.๑) กรณีร้องทุกข์ - ร้องเรียนด้วยวาจา

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุผลดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๑.๒) กรณีร้องทุกข์ - ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ - ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์หรือร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจมาด้วย

(๒) เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ได้รับเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วพิจารณาสั่งการโดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ได้วินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้พิจารณามอบหมายปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน นั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการและระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้น ๆ กำหนดไว้

## ๒. วิธีดำเนินการ

### (๑) การพิจารณารับเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน

(๑.๑) นายกองค้การบริหารส่วนตำบลอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบ่อกั้ว อาจส่งเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน ที่ได้รับ ให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน ที่นายกองค้การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง ทำหน้าที่ตาม (๑.๑) ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์

(๑.๓) แนวทางที่นายกองค้การบริหารส่วนตำบลจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน ได้แก่

(๑.๓.๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

(๑.๓.๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน

(๑.๓.๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน

(๑.๓.๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดหรือคำสั่งเป็นที่สุดแล้ว

(๑.๓.๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๖) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียด วิธีปฏิบัติ ไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

(๑.๓.๗) เรื่องไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท

(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล)

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกองค้การบริหารส่วนตำบลมอบหมายหาตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกองค้การบริหารส่วนตำบลพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครอง เพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน ให้นายกองการบริการส่วนตำบลพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์ - ร้องเรียน

(๒.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน ของนายกองการบริการส่วนตำบลควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลยพินิจ

(๒.๕) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาลแล้วเสร็จ

(๓) ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองการบริการส่วนตำบล ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญห ให้เสร็จสิ้นภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้ง ครั้งละไม่เกิน ๓ วัน)

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองการบริการส่วนตำบล ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๗ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้กองการบริการส่วนตำบลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

(๔) ช่องทางการร้องทุกข์ - ร้องเรียน

๔.๑ ร้องทุกข์ - ร้องเรียน ด้วยตนเองที่ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน องค์การบริการส่วนตำบลบ่อแก้ว อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่

๔.๒ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๒๐๐ ๙๔๗๔ , ๐๖ ๔๓๔๙ ๙๑๑๙ แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์- ร้องเรียน องค์การบริการส่วนตำบลบ่อแก้ว หรือทางสายด่วน ติดต่อหมายเลข ๐๘ ๑๙๖๑ ๔๑๑๗ (ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทนปลัดองค์การบริการส่วนตำบลบ่อแก้ว)

๔.๓ ส่งเรื่องร้องเรียนทางตู้รับเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน ซึ่งติดตั้งอยู่บริเวณหน้าอาคารที่ทำการองค์การบริการส่วนตำบลบ่อแก้ว

๔.๔ ทางไปรษณีย์ ส่งเรื่องร้องเรียนมาที่ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน องค์การบริการส่วนตำบลบ่อแก้ว ๙๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลบ่อแก้ว อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๕๐

๔.๕ ทางเว็บไซต์ที่ [www.borkaew.go.th](http://www.borkaew.go.th) หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ที่

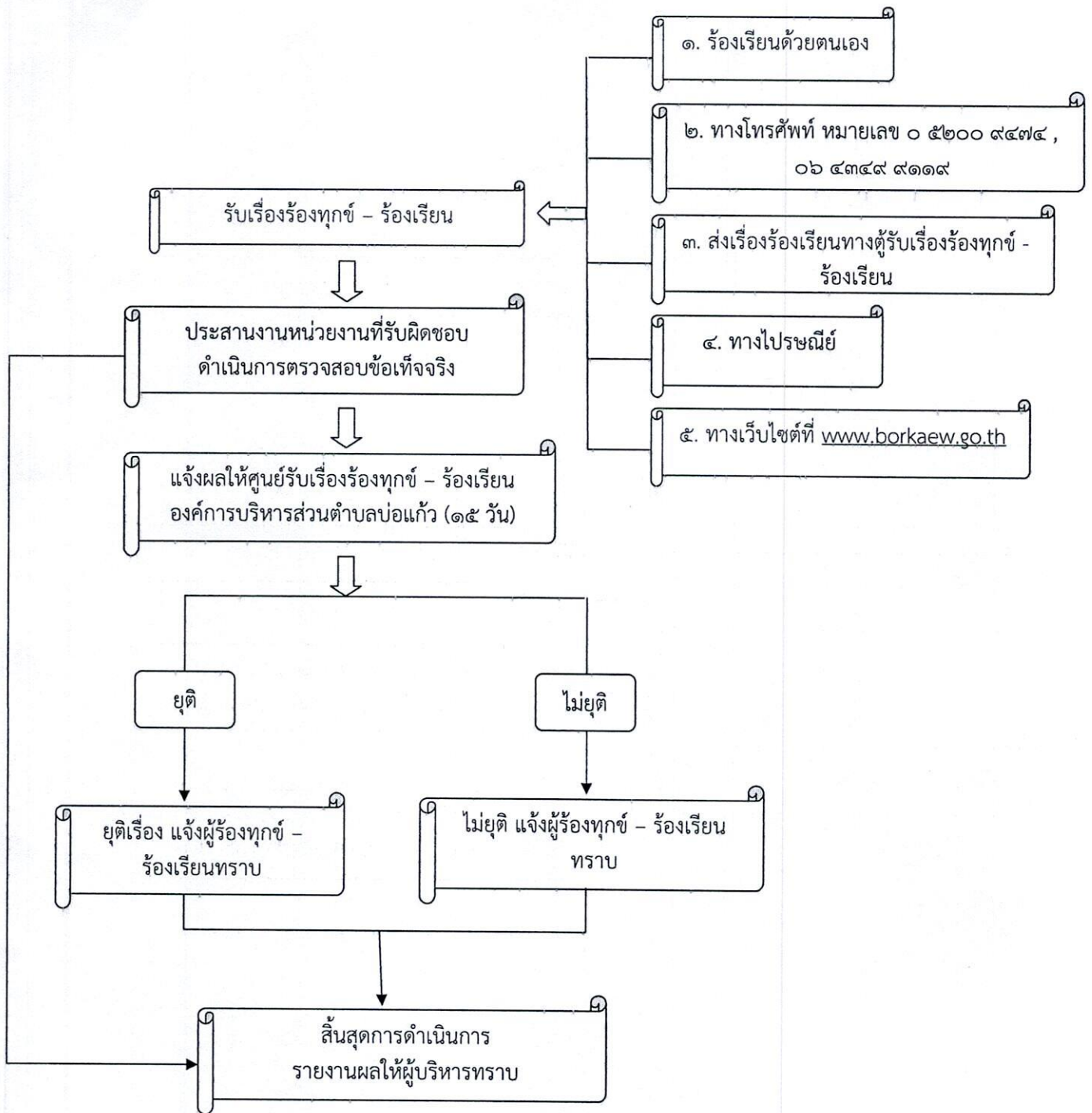
E-Mail : [borkaew๒@yahoo.com](mailto:borkaew๒@yahoo.com)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(ลงชื่อ)   
(นายเศรษฐศิลป์ แสงสกวรัตน์  
นายกองการบริการส่วนตำบลบ่อแก้ว

# แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน



แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

ข้าพเจ้าชื่อ(นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลบ่อแก้ว อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่

โทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

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

ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ดำเนินการดังนี้

๑.....

๒.....

๓.....

๔.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)