

คู่มือ

การดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์ดำรงธรรม



องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

อำเภอสอยดาว

จังหวัดจันทบุรี

การดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

๑. บทนำ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง ทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดซึ่งจะทำให้ องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด การรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน ส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตงมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นหนทางให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆเพิ่มขึ้น

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง ได้จัดตั้งขึ้นตามนโยบายคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เพื่อให้บริการคำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่รวมทั้งดำเนินการตามนโยบายสำคัญของรัฐบาล โดยให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ กำกับ ดูแล อำนวยความสะดวกให้การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๒ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำหรับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

๒.๓ เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวคิดสำคัญในการปฏิบัติงานเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ความรู้ทั่วไปสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๑ ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ราชบัณฑิตยสถาน(๒๕๔๖ : น ๙๘๒) ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน(๒๕๕๓ : ๑-๒) ได้แบ่งแยกการพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

(๑) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

(๒) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

อุกฤษ มงคลนาวิน(๒๕๔๐ : น.๓) การร้องทุกข์ คือ การที่บุคคลทั่วไปไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคล ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างขององค์การของรัฐหรือของเอกชน ซึ่งได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือจากหน่วยงานของรัฐ และต้องการให้มีการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อน หรือเสียหายนั้น หรือแก้ไขข้อพิพาทร้องในระบอบราชการ การร้องทุกข์นี้จึงเป็นการร้องเรียนเพื่อให้มีการแก้ไขความเดือดร้อน หรือข้อขัดแย้งที่มีอยู่ระหว่างบุคคลดังกล่าวกับหน่วยงานของรัฐหน่วยราชการ มิใช่การแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดข้องที่มีอยู่ระหว่างประชาชนด้วยกันเอง

๔.๒ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลปะตงจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที

(๒) เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลปะตงจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อนซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วจะแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลปะตงและผู้ร้องทราบ หรือบางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

(๓) เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวม หรือเป็นที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมาย หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลปะตงอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้วจึงจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลปะตงแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กำหนด

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติสาระสำคัญของ "เรื่องราร้องทุกข์ไว้" ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑๙ เรื่องราร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

๑. เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

๒. ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

มาตรา ๒๐ เรื่องราร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

๑. เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา

๒. เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

๓. เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษาหรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

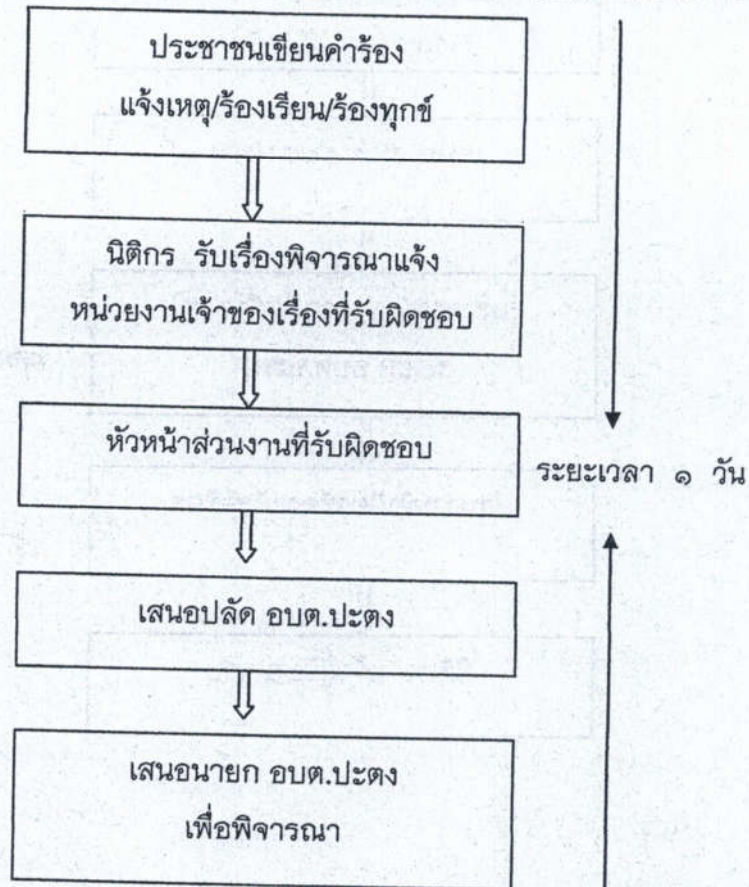
๕. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

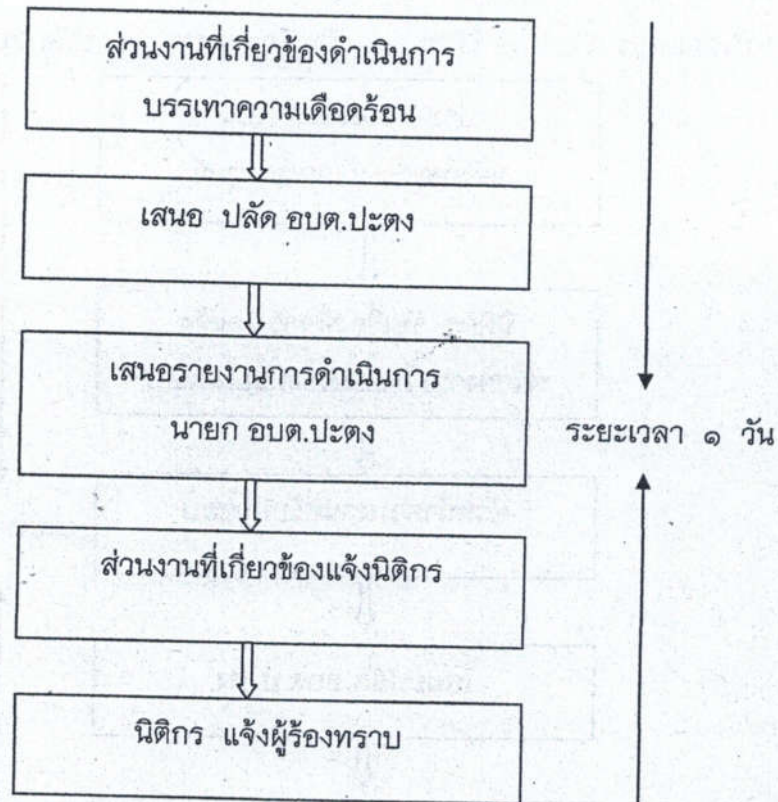
๑. กระบวนการบริหาร เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑. หนังสือแจ้ง/รับเรื่อง ๒. นิติกร ๓. หัวหน้าส่วนงาน ๔. ปลัด อบต. ๕. นายก อบต.



๒. กระบวนการบริหาร

๑. ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการฯ ๒. เสนอปลัด อบต.ฯ ๓. เสนอนายก อบต.ฯ ๔. ส่วนงานที่เกี่ยวข้องแจ้งนิติกร ๕. นิติกร -แจ้งผู้ร้องทราบ



หนังสือคำร้องทั่วไป

(คำร้อง ๓)

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ☐ ขอน้ำอุปโภค - บริโภค ☐ ซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ ☐ ซ่อมแซมเสียงตามสาย
☐ ขอเลขที่บ้าน ☐ อื่นๆ.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว) นามสกุล.....

อายุ ปี สัญชาติ เชื้อชาติ อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนมีความประสงค์ให้ช่วยเหลือและดำเนินการแก้ไขปัญหา

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบพิจารณาดำเนินการและแจ้งผลดำเนินการให้ข้าพเจ้าทราบด้วย

ลงชื่อ ผู้ยื่นคำร้อง
 (.....)

พิจารณาเห็นควรส่งหน่วยงาน

☐ สำนักปลัด.....
☐ กองคลัง.....
☐ ส่วนโยธา.....
☐ ส่วนการศึกษา.....

ลงชื่อ
 (.....)
 ตำแหน่ง.....
 วัน.....เดือน..... พ.ศ.

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

.....

ลงชื่อ.....

(นายสมหมาย ยอดยิ่ง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

.....

.....

ลงชื่อ.....

(นายพรมมา พรหมโยธา)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติราชการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

วันที่ เดือน พ.ศ.

หน่วยงานรับคำร้อง

ลงชื่อ.....
 (.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

ผลการปฏิบัติงาน ส่วนงานได้แก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนเรื่องที่ร้องทุกข์เรียบร้อยแล้ว

ลงชื่อ..... ผู้ปฏิบัติงาน
 (.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่ เดือน พ.ศ.

ได้รับผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาวัวแล้ว

ลงชื่อ.....
 (.....)

วันที่ เดือน พ.ศ.

หนังสือคำร้องทั่วไป

(คำร้อง ๑)

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ☐ ขยายเขตไฟฟ้า ☐ ขยายเขตประปา ☐ สาธารณภัย(ชนิดภัย ☐ อัคคีภัย ☐ วาตภัย ☐ อุทกภัย ☐ ภัยแล้ง ☐ ไฟป่า) ☐ อื่นๆ.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว) นามสกุล.....

อายุ ปี สัญชาติ เชื้อชาติ อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนมีความประสงค์ให้ช่วยเหลือและดำเนินการแก้ไขปัญหา

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบพิจารณาดำเนินการและแจ้งผลดำเนินการให้ข้าพเจ้าทราบด้วย

ลงชื่อ ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

พิจารณาเห็นควรส่งหน่วยงาน

- ☐ สำนักงานปลัด.....
- ☐ กองคลัง.....
- ☐ ส่วนโยธา.....
- ☐ ส่วนการศึกษา.....

ลงชื่อ
(.....)

ตำแหน่ง.....

วัน.....เดือน.....พ.ศ.

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

หน่วยงานรับคำร้อง

ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....
(.....)

(นายสมหมาย ยอดยิ่ง)

ตำแหน่ง.....

ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

วันที่ เดือน พ.ศ.

คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

ผลการปฏิบัติงาน ส่วนงานได้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเรื่องที่ร้องทุกข์เรียบร้อยแล้ว

ลงชื่อ..... ผู้ปฏิบัติงาน
(.....)

ลงชื่อ.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

(นายสมปอง สายทอง)

ได้รับผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาไว้แล้ว

ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

ลงชื่อ.....
(.....)

วันที่ เดือน พ.ศ.

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

มาตรา ๒๑ ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์
๒. เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์
๓. ใช้ถ้อยคำสุภาพ
๔. ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่น จะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องด้วย

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติวิธีการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๒๒ การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ หากผู้ใดประสงค์จะยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ให้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นแทน ซึ่งผู้นั้นจะต้องอยู่ในฐานะที่จะทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องทุกข์ร้องเรียน
๒. ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

ประเภทเรื่องร้องเรียน

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง แบ่งเรื่องร้องเรียนต่างๆออกเป็น ๖ เรื่องหลัก ดังนี้

๑. เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
๒. เรื่องได้รับความเดือดร้อน
๓. เรื่องขอความเป็นธรรม
๔. เรื่องสาธารณูปโภค/สาธารณูปการ
๕. เรื่องการทุจริต/การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร
๖. เรื่องอื่นๆ

๖. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

๑. กระบวนการบริหาร เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑. หนังสือแจ้ง/รับเรื่อง ๒. นิติกร ๓. หัวหน้าส่วนงาน ๔. ปลัด อบต. ๕. นายก อบต.

