



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ของ

ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

อำเภอชนบท

จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๖๗/๑ ประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่นจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่นเป็นไปในทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่นจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่นบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

มิถุนายน ๒๕๕๘

สารบัญ

หน้า

ความหมาย

๑

หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร่วร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑

แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒-๕

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน

ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการ หน่วยงานต่าง ๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ข้อเสนอแนะ สามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงานหากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อย แต่หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนมาก นอกจากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือ เกิดจากกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่นมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖: ๙๒๘) ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

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

(๑) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

(๒) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียน ประสงค์ให้ได้รับการปลดปล่อย ความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

๑. ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้นเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลละเลยต่อ

หน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการ นั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๒. ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มีกรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแทนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแทนดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแทน

๑. การบริหารงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแทน

ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแทนในรูปของคณะกรรมการ มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธาน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เลขานุการนายกฯ ปลัดฯ หัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแทน เป็นกรรมการ นิติกรเป็นกรรมการและเลขานุการ เจ้าพนักงานธุรการเป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๒. อำนาจหน้าที่และวิธีดำเนินการ

(๑) รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก ปัญหาอื่นใดจากประชาชนหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

(๒) ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่รับหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานหลักฐานบุคคลที่แน่นอน

(๓) ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแทนดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูล เอกสารหลักฐานใด ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

(๔) กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะส่วนราชการเจ้าของเรื่องที่จะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

(๕) กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

(๖) ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง จะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับรวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

๑. มาร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเองที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

๒. โทรศัพท์มาร้องเรียนที่หมายเลข ๐๔๓-๓๐๖๕๒๒ หรือ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ๐๕๕-๘๗๑๓๖๕๔

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ๐๘๑-๗๖๕๓๒๔๑

นิติกร ๐๘๗-๒๒๘๕๑๕๒

๓. โทรสาร หมายเลข ๐๔๓-๓๐๖๕๒๒

๔. ส่งจดหมายทางไปรษณีย์มาที่ ๒๔ หมู่ ๑ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อ.ชนบท จ.ขอนแก่น รหัสไปรษณีย์ ๔๐๑๘๐

๕. ทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น www.banthan.go.th

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

(๑) การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประชาชนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนสามารถแจ้งเรื่องได้ตามช่องทางที่ระบุไว้ในข้อ ๓

(๒) เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาสั่งการโดยทันที

(๓) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่นวินิจฉัยว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้พิจารณามอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหากลับเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้น ๆ กำหนดไว้

(๔) ในกรณีที่เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น เมื่อนายกองคการบริหารส่วนตำบลสั่งการ หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการทันที แต่ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการจัดส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น

(๕) เมื่อดำเนินการตามข้อ (๔) เสร็จสิ้นเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

๕. วิธีดำเนินการ

(๑) การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑.๑) นายกองคการบริหารส่วนตำบลอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองคการบริหารส่วนตำบล หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) นายกองคการบริหารส่วนตำบลอาจส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับให้คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่นายกองคการบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง ทำหน้าที่ตาม (๑.๑) ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์

(๑.๓) แนวทางที่ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่นจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่

(๑.๓.๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

(๑.๓.๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑.๓.๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน

(๑.๓.๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๖) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองคการบริหารส่วนตำบล)

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกองคการบริหารส่วนตำบลมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงรวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นอย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกองคการบริหารส่วนตำบลพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอก่อนที่จะมีคำวินิจฉัย

หรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๒.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของนายกองคการบริหารส่วนตำบลควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายอ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลยพินิจ

(๒.๕) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบอีกครั้งภายใน ๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้นำดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

๖. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองคการบริหารส่วนตำบล ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้นภายใน ๑๓ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกตามความจำเป็นแล้วแต่กรณี)

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองคการบริหารส่วนตำบล ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๑๓ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้กองคการบริหารส่วนตำบลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ การรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

