

คู่มือสำหรับประชาชน : การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และขอความเป็นธรรม
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแร่
กระทรวง : กระทรวงมหาดไทย

๑. ชื่อกระบวนการ : การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และขอความเป็นธรรม

๒. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ : สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแร่

๓. ประเภทของงานบริการ : กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จ ร่วมกับหน่วยงานอื่น

๔. หมวดหมู่ของงานบริการ : การร้องเรียน การร้องทุกข์

๕. กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒

๖. ระดับผลกระทบ : บริการทั่วไป

๗. พื้นที่ให้บริการ : ท้องถิ่น

๘. กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา : -

๙. ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย/ข้อกำหนด ฯลฯ : ๐ วัน

๑๐. ข้อมูลสถิติ

จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน ๐

จำนวนคำขอที่มากที่สุด ๐

จำนวนคำขอที่น้อยที่สุด ๐

๑๑. ช่องทางการให้บริการ

๑. สถานที่ให้บริการ ที่อยู่หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแร่ หมู่ที่ ๗ ตำบลท่าแร่ อำเภอ
บ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี / ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน

๒. ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (มีพักเที่ยง) (โทรศัพท์ ๐๓๒-๗๘๒๐๙๗) (โทรสาร ๐๓๒-๗๘๒๐๙๗)

หมายเหตุ : ระยะเวลาเปิดให้บริการ ตั้งแต่เดือนมกราคม-เดือนธันวาคม ของทุกปี

๑๒. หลักเกณฑ์วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

๑๒.๑ หลักเกณฑ์

๑. มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน

๑๒.๒ พฤติการณ์การกระทำความผิดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๑) ทุจริตต่อหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

๒) เรียก รับ เงิน หรือประโยชน์อื่นใดจากผู้อื่น เพื่อแลกกับการเข้าเป็นคู่สัญญา กับ องค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น หรือบรรจุแต่งตั้งเป็นพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๓) มีพฤติกรรมทุจริตโครงการที่ได้รับงบประมาณเงินอุดหนุนจากรัฐบาล

๔) จัดซื้อจัดจ้างไม่ชอบด้วยกฎหมายและระเบียบของทางราชการ

๕) เป็นผู้มีส่วนได้เสียในสัญญาที่ทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๖) ให้สินบนแก่สมาชิกสภาท้องถิ่น เพื่อแลกกับการสนับสนุนร่างข้อบัญญัติท้องถิ่น

๗) เบียดบังเอาเงินหรือทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปใช้ส่วนตัว

๘) ปลอมลายมือในเช็คและนำไปเบิกเงินไปใช้ส่วนตัว

- ๙) หักค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่โดยมิชอบ
- ๑๐) เบิกจ่ายค่าจ้าง/ค่าล่วงเวลาอันเป็นเท็จ
- ๑๑) เงินขาดบัญชี
- ๑๒) ได้รับการจัดสรรงบประมาณแล้วแสวงหาประโยชน์
- ๑๓) ไม่ดำเนินคดีกับผู้บุกรุกที่สาธารณะหรือกระทำความผิดทางอาญา
- ๑๔) ลงโทษทางวินัยที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย
- ๑๕) ปลอมรายงานการประชุมสภาท้องถิ่นเป็นเหตุให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสียหาย
- ๑๖) จัดทำร่างข้อบัญญัติงบประมาณเสนอต่อนายอำเภอไม่ตรงกับร่างข้อบัญญัติงบประมาณที่เสนอ

ต่อสภาท้องถิ่น

- ๑๗) เดินทางร่วมกับคณะอบรรมดูงาน แต่หลบเลี่ยงไปเที่ยวไม่เข้าร่วมกิจกรรมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๑๘) เปลี่ยนแปลงโครงการใหม่ที่ไม่อยู่ในข้อบัญญัติ
- ๑๙) นำที่ดินสาธารณะประโยชน์ให้กับประชาชนเช่าโดยมิชอบ
- ๒๐) ไม่ยอมลงนามในเช็คเพื่อคืนเงินหลักประกันสัญญาทำให้ผู้รับจ้างเสียหาย
- ๒๑) เล่นการพนันในขณะปฏิบัติหน้าที่ราชการ (ไปศึกษาดูงาน)

ขั้นตอนการดำเนินการ

๑) เมื่อกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้รับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นและหน่วยงานต่าง ๆ ที่ส่งให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นพิจารณาดำเนินการ ก็ต้องวิเคราะห์และสรุปประเด็นที่ร้องเรียนให้ถูกต้องครบถ้วน

๒) กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นแจ้งจังหวัดตรวจสอบ โดยกรณีร้องเรียนองค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามมาตรา๗๗ แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.๒๕๔๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติมกรณีร้องเรียนเทศบาล ตามมาตรา๗๑ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๑๒.๒ วิธีการ

สำหรับกรณีองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลนคร และเทศบาลเมือง ให้จังหวัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสอบสวนปากคำผู้เกี่ยวข้องกับการณดังกล่าว

๑) กรณีผลการตรวจสอบไม่มีมูล ให้จังหวัดพิจารณายุติเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องด้วย

๒) กรณีผลการตรวจสอบมีมูล ให้จังหวัดแจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาดำเนินการทางแพ่งทางอาญา ทางวินัย และทางปกครองกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๒.๑ การดำเนินการทางแพ่งให้มีการดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอนตามพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

๒.๒ การดำเนินการทางอาญาให้มีการแจ้งความดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด

๒.๓ การดำเนินการทางวินัยให้มีการดำเนินการทางวินัยกับผู้ที่เกี่ยวข้องตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ประกาศคณะกรรมการกลางเทศบาล และประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด

๒.๔ การดำเนินการทางปกครอง หากผู้บริหารท้องถิ่น ผู้ช่วยเหลือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นเกี่ยวข้องด้วย ให้ดำเนินการเพื่อสั่งให้พ้นจากตำแหน่งตามกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการสอบสวนผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่นสมาชิกสภาท้องถิ่น เลขานุการสภาท้องถิ่น และที่ปรึกษาผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๔

๓) รายงานผลการดำเนินการตามข้อ ๕ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔) กรณีไม่มีการกระทำความผิดตามที่มีการร้องเรียนให้พิจารณายุติเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ร้องเรียนทราบด้วย

๕) ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่าเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจของศาล ให้ยุติเรื่องร้องเรียนเนื่องจากได้มีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ในชั้นกระบวนการพิจารณาของศาลอย่างเพียงพอเมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดประการโดยอ้อม ส่งผลผูกพันคู่กรณีและหรือรัฐให้ปฏิบัติตาม ฝ่ายบริหารไม่สามารถมีอำนาจเข้าไปก้าวก่ายใดๆ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาล

๖) กรณีเรื่องร้องเรียนมิได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทย ให้พิจารณาว่าเรื่องร่ำร้องทุกข้อดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการหรือหน่วยงานใด ให้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบโดยตรง (ถ้ามี) พิจารณาสั่งยุติเรื่องดังกล่าวและจำหน่ายออกจากสารบบ เว้นแต่เป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือผลการพิจารณาสามารถนำไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนความเสียหาย หรือยุติข้อขัดแย้งใดๆในพื้นที่ที่ให้ติดตามผลจากส่วนราชการนั้น ๆ อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะได้ข้อยุติที่ชัดเจน

๗) กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้นำหลักการพิจารณาบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องร้องทุกข้อที่ได้รับในเบื้องต้นว่า ถ้าหากมีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ให้ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ แต่หากปรากฏหลักฐาน กรณีแวดล้อมชัดเจน ตลอดชีพยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ มิใช่เพียงแต่ว่าผู้ร้องมิได้ลงลายมือชื่อ ชื่อตัวและชื่อสกุลก็จะเข้าข่ายบัตรดังกล่าว หรือหากมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานถึงจะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ ให้เร่งแจ้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรต่อไป

๘) เมื่อกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้รับรายงานผลการดำเนินการจากจังหวัด ก็จะต้องตรวจสอบว่าประเด็นครบถ้วนหรือไม่

๙) หากผลการตรวจสอบของจังหวัดไม่ครบถ้วน ก็แจ้งให้จังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมในประเด็นดังกล่าว

๑๐) หากผลการตรวจสอบมีประเด็นครบถ้วน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นต้องสรุปข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และความเห็นของจังหวัด โดยแยกเป็นรายประเด็น ดังนี้

๑๐.๑) หากปรากฏผลการตรวจสอบว่าไม่มีมูล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจะพิจารณาให้ยุติเรื่อง

๑๐.๒) หากปรากฏผลการตรวจสอบว่ามีมูล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจะพิจารณาการดำเนินการของจังหวัดว่า ได้มีการดำเนินการทางแพ่ง ทางอาญา ทางวินัย และทางปกครอง กับผู้ที่เกี่ยวข้องแล้วหรือไม่ ซึ่งหากจังหวัดได้ดำเนินการครบถ้วนและถูกต้องแล้ว กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ก็จะพิจารณาให้ยุติเรื่อง

มาตรการในการแก้ไขการร้องเรียนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑) ส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่กฎหมาย กฎ ระเบียบกำหนดไว้โดยเคร่งครัด

๒) กรณีพบว่าการทุจริตในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขอความร่วมมือผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณาดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจกับผู้ที่เกี่ยวข้องในทางแพ่ง ทางอาญา ทางวินัยและทางปกครอง โดยเคร่งครัดอย่าง

เด็ดขาดและรวดเร็ว เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริตในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขยายวงกว้างขึ้น และทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เกรงกลัวไม่กล้ากระทำความผิด

๓) การปลูกจิตสำนึกให้ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น และข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นมีคุณธรรม จริยธรรม ตระหนักถึงการเป็นเจ้าหน้าที่ที่ดี และมีทัศนคติที่ถูกต้อง การทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวมโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน

๔) ส่งเสริม และสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำ "หลักปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียง" มาใช้ในการดำรงวิถีชีวิตและการปฏิบัติงานในหน้าที่

๕) เสริมสร้างจิตสำนึกและค่านิยม ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ยึดหลักธรรมาภิบาล (๑) หลักนิติธรรม (๒) หลักคุณธรรม (๓) หลักความโปร่งใส (๔) หลักการมีส่วนร่วม (๕) หลักความรับผิดชอบ (๖) หลักความคุ้มค่า

๖) ส่งเสริม ยกย่อง เชิดชู องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ไม่มีการทุจริต เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ

๗) เสริมสร้างและพัฒนาเครือข่ายภาคประชาชนให้เป็นกลไกในการตรวจสอบ ถ่วงดุลรวมถึงการสร้างหลักประกันความปลอดภัย ในการแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เช่น การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การจัดซื้อจัดจ้าง การประชุมสภาท้องถิ่นการเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น และการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น เป็นต้น

๑.๓ ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑.	การยื่นคำร้อง	สามารถยื่นคำร้องเรียนร้องทุกข์ที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแร่	๕ นาที	สำนักปลัด อบต.ท่าแร่	หากเร่งด่วนให้รายงานผ่านทางโทรศัพท์และสั่งการดำเนินเบื้องต้นภายใน ๑๐ นาที
๒.	การพิจารณา	เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ผู้มีอำนาจสั่งการพิจารณา การแก้ไข ปัญหา ตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์	๕ นาที	สำนักปลัด อบต.ท่าแร่	หากเร่งด่วนให้รายงานผ่านทางโทรศัพท์และสั่งการดำเนินเบื้องต้นภายใน ๑๐ นาที

*ระยะดำเนินการรวม ๑๐ นาที

๑๔. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

๑๔.๑) เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
๑)	บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ออกให้โดยหน่วยงานของรัฐ ที่มีรูปถ่ายพร้อมสำเนาบัตร	-	๑	-	ฉบับ	-
๒)	หลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)	-	๑	-	ฉบับ	-

๑๔.๒) เอกสารอื่นๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	หน่วยงานภาครัฐ ผู้ออกเอกสาร	จำนวน เอกสาร ฉบับจริง	จำนวน เอกสาร สำเนา	หน่วยนับ เอกสาร	หมายเหตุ
ไม่พบเอกสารอื่นๆสำหรับยื่นเพิ่มเติม						

๑๕. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

๑๖. ตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก

แบบคำร้องเรียนร้องทุกข์

๑๗. หมายเหตุ