****

**หลักฐานการเผยแพร่แนวทาง/ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อรับเรื่องร้องเรียน**

**ประจำปี พ.ศ. 2562**

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

 เทศบาลตำบลพอกน้อย ได้ดำเนินการจัดทำเอกสาร เพื่อทำการ

เผยแพร่แนวทาง/ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อรับเรื่องร้องเรียน ให้ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ ครูผู้ดูแลเด็ก ครูผู้ช่วยผู้ดูแลเด็ก พนักงาน พนักงานจ้างทุกคน และเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนตำบลพอกน้อยได้รับทราบถึงหลักฐานการเผยแพร่แนวทาง/ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อรับเรื่องร้องเรียน จึงได้จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์นี้ขึ้น ดังนี้

**1. ขั้นตอนการดำเนินการ**

 1.๑ **การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

 1.๑.๑ **กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจา**/ **โทรศัพท์**

 - ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

 - **กรณีด้วยวาจา** (มาด้วยตนเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย) ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบ ฯ (ศดธ.ลป.๑) และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) **หาก**ผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ **มิให้รับ**เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

**หมายเหตุ** ผวจ.อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

 - **กรณีโทรศัพท์** ให้ จนท.บันทึกข้อมูลลงในแบบ ฯ (ศดธ.ลป.๒) **หาก**ผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล **มิให้รับ**เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

**หมายเหตุ** ผวจ.อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

 - ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

1.๑.๒ **กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ** (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

 - มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

 - ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

 - ใช้ถ้อยคำสุภาพ

 - มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

**หมายเหตุ** ๑. อ้างอิงพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ มาตรา ๒๑

 ๒. กรณีขาดสาระสำคัญไม่ครบถ้วน ผวจ.อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

 ๒.๑.๓ **กรณีเรื่องที่ส่วนราชการส่วนกลาง/หน่วยงาน/องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้ จว./ศดธ.ลป. ตรวจสอบ/ดำเนินการ** (หนังสือ หรือสื่ออีเลคทรอนิคส์ หรืออื่น ๆ) ให้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

 ๒.๒ **การลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

เมื่อ ศดธ.ลป.ได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๑ แล้ว ให้**เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง ฯ** พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

๒.๒.๑ **เรื่องที่รับดำเนินการ**

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ **ลงทะเบียนรับเรื่อง**ตาม

แบบที่กำหนด โดยทันที แล้วเสนอเรื่อง/ขอความเห็นจาก**ผู้ได้รับมอบหมาย** หรือ **จนท.ศดธ.ที่ได้รับมอบหมาย** เพื่อพิจารณาในเบื้องต้น(ก่อนนำเสนอ ผวจ.วินิจฉัย/สั่งการ) ว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด ภายในเวลาไม่เกิน ๓ วัน หากเป็นเรื่องสำคัญ/เร่งด่วนให้เสนอ ผวจ.พิจารณาสั่งการโดยทันที

**หมายเหตุ** **ผู้ได้รับมอบหมาย** หัวหน้ากลุ่มงาน สนจ.ลป. ภายใต้การกำกับดูแลของ หน.สนจ.ลป. ตามประเด็น/เรื่องของการร้องทุกข์/ร้องเรียน ดังนี้

* เรื่องทั่วไป หัวหน้ากลุ่มงานอำนวยการ
* เรื่องหน่วยงานของรัฐ หัวหน้ากลุ่มงานอำนวยการ
* เรื่อง จนท.ของรัฐ หัวหน้ากลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล
* เรื่องโครงการของรัฐ หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด
* เรื่องหลายประเด็น หัวหน้ากลุ่มงานอำนวยการ

**ทั้งนี้ หากผู้ได้รับมอบหมายตามข้างต้นไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ให้**

**จนท.ศดธ.ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติหน้าที่แทนไปพลางก่อน**

๒.๒.๒ **เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ** ( ผวจ.อาจพิจารณาให้รับ

ดำเนินการแล้วแต่กรณี)

1. เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน

หรือกรณีแวดล้อมชัดแจ้งให้ตรวจสอบได้

**หมายเหตุ** “**บัตรสนเท่ห์**”

* ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ “

น. จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน”

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

* ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่

ขาดข้อมูลหลักฐาน (ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที)

* บัตรสนเท่ห์ที่อาจจะถือเป็นหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนตาม

ข้อ ๒.๑.๒ ได้ โดยต้องครบองค์ประกอบข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

1. จะต้องระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง

โดยจะต้องชี้เบาะแส/ระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้อง ฯ ให้ชัดเจน (มีพยานหลักฐานใดบ้าง อาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ ก็ได้ ทั้งนี้เพื่อที่ ผวจ.หรือผู้ได้รับมอบหมายจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่ร้อง ฯ มีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ว่าเป็นคำร้องโดยสุจริต)

1. จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน โดยจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อ

พยานบุคคลที่เป็นประจักษ์พยานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้อง ฯ และมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง (สามารถติดตามตรวจสอบได้จริง)

(๒) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้อง

ไม่ได้ (อาจรับก็ได้ถ้าระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดแจ้งสามารถตรวจสอบได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ถ้ารับให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป)

 (๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน

 (๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว ตลอดถึงได้มีการบังคับคดีแล้ว

 (๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

 (๖) เรื่องที่องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว

(๗) เรื่องไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติ

ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2550 มาตรา 61/2 และ 61/3 ที่มีกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะ หรือเรื่องที่ได้ผ่านกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการแล้ว

**ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง ฯ นำเรื่องพร้อม**

**ความเห็น/เหตุผลเสนอ ผู้ได้รับมอบหมายหรือ จนท.ศดธ.ที่รับมอบหมาย ตามข้อ ๒.๒.๑ พิจารณา ก่อนดำเนินการนำเสนอเรื่องตามขั้นตอนเพื่อให้ ผวจ.พิจารณาสั่งการต่อไป**