

หลักเกณฑ์ วิธีการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวสลี

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวสลี สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน จึงประกาศหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้มีมาตรฐานและสามารถตอบสนองการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ดังนี้

๒. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๒.๑ เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๒.๒ เรื่องที่นำมาร้องเรียน ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือขอความช่วยเหลืออันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบัวสลี

๒.๓ หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร

๒.๔ ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบัวสลีต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

๒.๕ ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญา

๒.๖ เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุพยานหลักฐานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนสามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

๓. วิธีการยื่นคำร้องเรียน ร้องทุกข์

๓.๑ ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

- วัน เดือน ปี

- ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์

- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่า ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวสลีได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวนสอบสวนได้

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒ คำร้องเรียน ร้องทุกข์ อาจส่งทางไปรษณีย์ไปหน่วยงาน หรือองค์การบริหารส่วนตำบลบัวสลี หรือ ทาง Web site ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวสลีได้ ที่ www.buasalee.go.th, ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และศูนย์ช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย

๔. ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์

๔.๑ จดหมาย ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลบัวสลี หมู่ที่ ๑ บ้านแม่มอญ ตำบลบัวสลี อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ๕๗๒๕๐

๔.๒ ร้องเรียนด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือด้วยวาจาได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร, ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวสลี สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบัวสลี

๕. การจำหน่ายเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

กรณีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในข้อ ๒ องค์การบริหารส่วนตำบลบัวสลี อาจจำหน่ายเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังกล่าวออกจากสารบบการพิจารณา

๖. การรับเรื่องร้องเรียน กรณี “บัตรสนเท่ห์” ให้พิจารณาดำเนินการดังนี้

๖.๑ หนังสือเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้โดยสรุปว่า

๖.๑.๑ เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ให้ถือเป็นความลับ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายละเอียดหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๖.๑.๒ ให้ส่งสำเนาเรื่องราวดังกล่าวโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับ หากไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ หากกรณีมีมูลให้ดำเนินการทั้งคดีทางอาญาและทางวินัย แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวมาทราบด้วย

๖.๑.๓ ให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวกล่าวโทษแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์

๖.๑.๔ ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น

๖.๒ หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๔๗ ได้เวียนแจ้งหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนและการสืบสวนเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ให้ส่วนราชการทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีอีกครั้ง อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจถึงหลักเกณฑ์และแนวทางการรับฟังบัตรสนเท่ห์ตามที่คณะรัฐมนตรีให้ไว้ จึงเห็นสมควรอธิบายและขยายความเพิ่มเติม ดังนี้

๖.๒.๑ บัตรสนเท่ห์จะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนต้องชี้เบาะแส โดยระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนมาให้ชัดเจน ซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ วันเวลาและสถานที่ที่ปรากฏข้อเท็จจริง พร้อมกับแนบเอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย (ถ้ามี) ซึ่งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่า เรื่องที่กล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้กระทำผิดวินัยนั้นมีเหตุผลหรือมีพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นหรือไม่เพียงใดว่า ข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

๖.๒.๒ บัตรสนเทห์จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลว่ามีใคร เป็นใครบ้าง เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำ ซักถามข้อเท็จจริง ซึ่งพยานบุคคลที่ระบุนานี้ควรเป็นบุคคลที่ได้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัยด้วย

๗. กรณีที่มีปัญหาในทางปฏิบัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวสลีให้นายกองการบริหารส่วนตำบลบัวสลีเป็นผู้พิจารณาชี้ขาด ทั้งนี้ ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่า หนังสือร้องเรียนกรณีบัตรสนเทห์ไม่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่มีการชี้พยานบุคคลที่แน่นอน ให้นายกองการบริหารส่วนตำบลบัวสลีสั่งยุติหนังสือร้องเรียนกรณีบัตรสนเทห์ดังกล่าว

ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวสลี

๑. เมื่อมีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะลงทะเบียนรับหนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าว

๒. หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลบัวสลีพิจารณาในเบื้องต้น

๓. ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือหากเป็นกรณีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ยุ่งยาก ซับซ้อน อาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงได้ตามความเหมาะสม

๔. รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับชั้น

หมายเหตุ องค์การบริหารส่วนตำบลบัวสลีจะดำเนินการและแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าว