



คู่มือปฏิบัติงาน

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ โทรศัพท์ ๐๓๕-๔๗๒-๔๙๐

<https://www.bangphlab.go.th>

คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง
ที่ดีพ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ

โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิด
ความผาสุก

และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนอันจะยังผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ
ที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ฉะนั้น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม
ควบคู่กับการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข

ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและ
มีประสิทธิภาพอีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็น
ธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

จึงได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อช่วยเหลือและบรรเทาปัญหาต่าง ๆ ของประชาชน

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนคู่มือปฏิบัติงานเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

ดังนั้น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

งานนิติกรสำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์
และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖
ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ
โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนอง
ความต้องการของประชาชนให้เกิดความพอใจ และความเป็นอยู่ดีของประชาชน
อันจะยังผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ
และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริหาร ฉะนั้น
เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม
ควบคู่กับการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข
ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว
และมีประสิทธิภาพ

การจัดตั้งศูนย์เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ
จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์บำบัดทุกข์
บำรุงสุขให้ประชาชนในเขตรับผิดชอบและเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไ
ม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล
บางพลับ จึงได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เพื่อช่วยเหลือและบรรเทาปัญหาต่าง ๆ
ของประชาชนเนื่องจากการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน
ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานของรัฐทราบ
และตระหนักถึงความสำคัญในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

อีกทั้ง

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย
โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน(Integrity

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

Assessment) และดัชนีชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ
เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ
ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หรือการขอความช่วยเหลือจากประชาชนให้มีมาตรฐานเดียวกัน
มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๓.

เพื่อให้การดำเนินงานจัดกาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบล
บางพลับ

มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔.

เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมี
ประสิทธิภาพ

๕. เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับบริการ

และผู้มีส่วนได้เสียขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับทราบกระบวนการ

๖. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์

เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๑.๓ ขอบเขต

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

๑.๓.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

(๑)

สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

(๒) ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ

เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานของผู้ขอรับบริการจาก

ศูนย์บริการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

(๓) แยกประเภทงานบริการการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

เช่น การให้คำปรึกษากฎหมาย ขออนุมัติ/อนุญาต

ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

(๔)

เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ผู้ให้คำปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลผู้ขอรับบริการในเรื่อง
ที่ผู้ขอรับบริการต่อการทราบ

เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

-กรณีขออนุมัติ/ขออนุญาต

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการ
ทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ หรือ

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

-กรณีขออนุมัติ/อนุญาต

ขอร้อง/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตาม
เรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน

ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับทางโทรศัพท์

พท์ ๐๓๕-๔๗๒๔๙๐

๑.๓.๒ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

(๑)

สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการรับบริการ

(๒)

ดำเนินการบันทึกข้อเท็จจริงข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

(๓) แยกประเภทของงานร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลังเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

-กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่จะขอรับบริการถือว่ายุติ

-กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

-กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

เรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน

๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

๑.๔ สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตั้งอยู่ ณ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ เลขที่ ๒๒๒ หมู่ที่ ๒

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

ตำบลงบางพลับ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๑๑๐

๑.๕ หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์
และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ
และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑.๑ ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์
ราชบัณฑิตยสถานให้ความหมายของคำว่า “ร้องเรียน ร้องทุกข์” ไว้ดังนี้
“ร้องเรียน” หมายถึง เสนอเรื่องราว
“ร้องทุกข์” หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อให้ช่วยเหลือ

ในที่นี้ คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ
ได้แบ่งการพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวยื่น/ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ
ดังนี้

(๑)เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง
เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นถูกร้องเรียนเนื่องจากการ
ปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

(๒)เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง
เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้อง
ความทุกข์ที่ตนได้รับหรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน หรือผู้อื่น
หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย
และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

สรุป การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง
การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้
ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน
หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อนความไม่เป็นธรรมห
หรือพบเห็นการกระทำความผิด

บทที่ ๓

ความรู้ทั่วไปที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑ ความรู้เกี่ยวกับเอกสารสิทธิ

๓.๑.๑ แบบแจ้งการครอบครองที่ดิน(ส.ค.๑)

แบบแจ้งการครอบครองที่ดินแปลงใดอยู่(ส.ค.๑)

คือใบแจ้งการครอบครองที่ดินเป็นหลักฐานว่าผู้ครอบครองเป็นผู้แจ้งว่าตนครอบครองที่ดินแปลงใดอยู่(แต่ปัจจุบันไม่มีการแจ้ง ส.ค.๑ อีกแล้ว) ส.ค.๑

ไม่ใช่หนังสือแสดงสิทธิที่ดินเพราะไม่ใช่หลักฐานที่ทางราชการออกให้เพียงแต่เป็นการแจ้งการครอบครองที่ดินของราษฎรเท่านั้น ดังนั้นตามกฎหมายที่ดินที่มี ส.ค.๑

จึงทำการโอนกันได้เพียงแต่แสดงเจตนาสละการครอบครองและไม่ยึดถือพร้อมส่งมอบให้ผู้รับโอนเท่านั้น ก็ถือว่าเป็นการโอนกันโดยชอบแล้ว ผู้มี ส.ค.๑

มีสิทธินำมาขอออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์

(น.ส.๓ น.ส.๓ ก หรือ น.ส.๓ ข) ได้ ๒ กรณี คือ

กรณีที่ ๑

นำมาเป็นหลักฐานในการขอออกโฉนดที่ดินตามโครงการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินทั่วประเทศ

กรณีนี้ทางราชการจะเป็นผู้ออกให้เป็นท้องที่ไป

โดยจะมีการประกาศให้ทราบก่อนล่วงหน้า

กรณีที่ ๒ นำมาเป็นหลักฐานในการขอออกโฉนดที่ดิน

หรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์(น.ส.๓ น.ส.๓ ก

หรือ น.ส.๓ ข) เฉพาะราย

คือกรณีที่เจ้าของที่ดินมีความประสงค์จะขอออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์

ก็ให้ไปยื่นคำขำ ณ สำนักงานที่ดินที่ที่ดินตั้งอยู่เฉพาะการออกโฉนดที่ดินนี้ จะออกได้ในพื้นที่ที่ได้สร้างระวางแผนที่สำหรับ ออกโฉนดที่ดินไว้แล้วเท่านั้น

๓.๑.๒ ใบจอง (น.ส.๒)

ใบจองคือหนังสือที่ทางราชการออกให้เป็นการแสดงความยินยอมให้ครอบครองทำประโยชน์ในที่ดินเป็นการชั่วคราว

ซึ่งใบจองนี้จะออกให้แก่ราษฎรที่ทางราชการได้จัดที่ดินให้ทำกินตามประมวลกฎหมายที่ดิน ซึ่งทางราชการจะมีประกาศเปิดโอกาสให้จับจองเป็นคราว ๆ

ไปแต่ละท้องที่และผู้ต้องการจับจองควรคอยฟังข่าวของทางราชการ

ผู้มีใบจองจะต้องทำประโยชน์ในที่ดินให้แล้วเสร็จภายใน ๖

เดือนต้องทำประโยชน์ในที่ดินให้แล้วเสร็จ

ภายใน ๓ ปี

นับตั้งแต่วันที่ได้รับใบจองและจะต้องทำประโยชน์ให้ได้อย่างน้อยร้อยละ ๗๕

ของที่ดินที่จัดให้ ที่ดินที่มีใบจองนี้จะโอนให้แก่บุคคลอื่นไม่ได้

เว้นแต่จะตกทอดทางมรดก เมื่อทำประโยชน์ตามเงื่อนไขดังกล่าวแล้ว

ก็มีสิทธินำใบจองนั้นมาขอออกหนังสือรับรองการทำประโยชน์หรือโฉนดที่ดินนั้นจะตั้ง
องตกอยู่ในบังคับห้ามโอนตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด

๓.๑.๓ หนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก น.ส.๓ข)

หนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก และน.ส.๓ ข)

หมายความว่าหนังสือรับรองจากพนักงานเจ้าหน้าที่ว่าได้ทำประโยชน์ในที่ดินแล้ว

น.ส. ๓ ออกให้แก่ผู้ครอบครองที่ดินทั่ว ๆ ไป ในพื้นที่ที่ไม่มีระวาง

มีลักษณะเป็นแผนที่รูปลอย ไม่มีการ

กำหนดตำแหน่งที่ดินแน่นอน หรือออกในห้องที่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศ

ซึ่งรัฐมนตรียังไม่ได้ประกาศยกเลิกอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติการตามประมวลกฎหมาย

ที่ดินของหัวหน้าเขต นายอำเภอ หรือปลัดอำเภอ ผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ

(นายอำเภอท้องที่เป็นผู้ออก)

น.ส.๓ ก. ออกในท้องที่ที่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศ
โดยมีการกำหนดตำแหน่งที่ดินในระวาง
รูปถ่ายทางอากาศ(นายอำเภอท้องที่เป็นผู้ออกให้)

น.ส.๓ ข. ออกในท้องที่ที่ไม่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศ
และรัฐมนตรีได้ประกาศยกเลิกอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายที่
ดินของหัวหน้าเขต นายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่ง
อำเภอแล้ว(เจ้าพนักงานที่ดิน เป็นผู้ออก)

๓.๑.๔ ใบไต่สวน (น.ส. ๕)

ใบไต่สวน

คือหนังสือแสดงการสอบสวนเพื่อออกโฉนดที่ดินเป็นหนังสือแสดงให้ทราบว่าได้มี
การสอบสวนสิทธิในที่ดินแล้ว

สามารถจะทะเบียนตามประมวลกฎหมายที่ดินได้ใบไต่สวนไม่ใช่หนังสือแสดงกรรม
สิทธิ์

แต่สามารถจะทะเบียนโอนให้กันได้

ถ้าที่ดินมีใบไต่สวนและมีหนังสือรับรองการทำประโยชน์แสดงว่าที่ดินนั้นนาย
อำเภอได้รับรองการทำประโยชน์แล้ว

เมื่อจดทะเบียนโอนจะต้องจดทะเบียนในหนังสือรับรองการทำประโยชน์ก่อน
แล้วจึงมาจดทะเบียนหลังใบไต่สวน แต่ถ้าไต่สวนมีแบบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค.
๑) หรือไม่มีหลักฐานที่ดินใด ๆ

และเป็นที่ดินที่นายอำเภอยังไม่รับรองการทำประโยชน์ จะจดทะเบียนโอนกันไม่ได้
เว้นแต่เป็นการจดทะเบียนโอนมรดก

๓.๑.๕ โฉนดที่ดิน

โฉนดที่ดิน คือหนังสือสำคัญแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดิน
ซึ่งออกให้ตามประมวลกฎหมายที่ดินปัจจุบัน

นอกจากนี้ยังรวมถึงโฉนดแผนที่ โฉนดตราจอง และตราจองที่ว่า
"ได้ทำประโยชน์แล้ว" ซึ่งออกให้ตามกฎหมาย

เก่าแต่ก็ถือว่ามีกรรมสิทธิ์เช่นกันผู้เป็นเจ้าของที่ดิน
ถือว่ามีกรรมสิทธิ์ในที่ดินนั้นอย่างสมบูรณ์ เช่น มีสิทธิใช้ประโยชน์จากที่ดิน
มีสิทธิจำหน่าย
มีสิทธิขัดขวางไม่ให้ผู้ใดเข้ามาเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

ประโยชน์ของโฉนดที่ดิน

❖ ทำให้ผู้ครอบครองที่ดินโดยชอบกฎหมายได้มีหนังสือสำคัญแสดงกรรมสิทธิ์ที่ดินยึดถือไว้เป็นหลักฐาน

❖ ทำให้เกิดความมั่นคงในหลักกรรมสิทธิ์แก่ผู้เป็นเจ้าของที่ดิน

❖ ใช้เป็นหลักฐานในการพิสูจน์สิทธิในที่ดินของตนทั้งต่อรัฐและในระหว่างเอกชนด้วยกัน

❖ ทำให้รู้ตำแหน่งแหล่งที่ตั้ง

ตลอดจนขอบเขตและจำนวนเนื้อที่ของที่ดินแต่ละแปลงได้ถูกต้อง

❖ ทำให้สามารถป้องกันการบุกรุกขยายเขตครอบครองเข้าไปในที่ดินของรัฐ ซึ่งเป็นที่รกร้างว่างเปล่า ที่สงวนหวงห้าม ที่สาธารณประโยชน์ และที่ดินที่ทางราชการได้กันไว้เป็นเขตป่าไม้

❖ ทำให้สามารถระงับการทะเลาะวิวาท การโต้แย้ง หรือแย่งสิทธิในที่ดินหรือการรุกร้าแนวเขตที่ดินซึ่งกันและกัน

❖ ทำให้ปัจจัยพื้นฐานในการผลิตทางเศรษฐกิจ มีความมั่นคงและมีผลเป็นการลดต้นทุนการผลิตด้วย

❖ ทำให้เกิดความรักและความหวงแหนที่ดินของตนมีแรงจูงใจที่จะปรับปรุงและพัฒนาที่ดินของตนเองให้เกิดประโยชน์สูงสุด

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

❖ ใช้หลักฐานแสดงทุนทรัพย์หรือหลักประกันในการขอสินเชื่อ และกู้ยืมเงินเพื่อนำมาใช้เป็นทุน

ในการเพิ่มกำลังการผลิตและรายได้เพื่อยกฐานะความเป็นอยู่ให้สูงขึ้น

❖ ใช้เป็นหลักทรัพย์ในการค้ำประกันบุคคลเข้าทำงาน ประกันตัวผู้ต้องหาหรือจำเลยต่อพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ หรือศาล ฯลฯ

❖ การตรวจสอบหลักฐานสำหรับที่ดิน สำหรับที่ดินที่เป็นโฉนดกระทำได้โดยสะดวกรวดเร็วเป็นประโยชน์แก่บุคคลที่ประสงค์จะจำหน่าย จ่าย โอน เนื่องจากการโอนที่ดินไม่ต้องประกาศ เว้นแต่มรดก

❖ การทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินที่มีโฉนดที่ดิน หรือมีหนังสือรับรองการทำประโยชน์

❖ การทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินที่มีโฉนดที่ดิน เช่น การนำที่ดินไปซื้อขาย ยกให้ แลกเปลี่ยน จำนอง ขายฝาก ฯลฯ จะต้องนำไปจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานที่ดินที่ที่ดินตั้งอยู่

❖ การทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินที่มีหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก น.ส.๓)

จะต้องนำไปจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานที่ดินอำเภอที่ที่ดินตั้งอยู่ การทำนิติกรรมนั้น จึงจะมีผลตามกฎหมาย เว้นแต่ได้ยกเลิกอำนาจนายอำเภอเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรม จะต้องไปจดทะเบียน ณ สำนักงานที่ดินที่ที่ดินนั้นตั้งอยู่

คำเตือน

เอกสารสำคัญทั้งหมดนี้แม้จะแสดงถึงการเป็นผู้มีสิทธิดีกว่าบุคคลอื่นแล้วก็ตาม ถ้าหากท่าน

ปล่อยที่ดินให้เป็นที่รกร้างว่างเปล่าไม่ทำประโยชน์ในที่ดิน กล่าวคือ

ถ้าเป็นที่ดินที่โฉนดที่ดิน ปล่อยทิ้งไว้นานเกิน ๑๐ ปี

และที่ดินมีหนังสือรับรองการทำประโยชน์ ปล่อยทิ้งไว้นานเกิน ๕ ปีติดต่อกัน

ที่ดินดังกล่าวจะต้องตกเป็นของรัฐตามกฎหมาย

หรือถ้าหากปล่อยให้บุคคลอื่นครอบครองโดยสงบเปิดเผย โดยมีเจตนาเอาเป็นเจ้าของโดยท่านไม่เข้าขัดขวางสำหรับที่ดินที่มีโฉนดที่ดินเป็นเวลา ๑๐ ปีติดต่อกันบุคคลที่เข้าครอบครองนั้นก็จะมีสิทธิไปดำเนินคดีทางศาล เพื่อให้ศาลมีคำสั่งให้บุคคลดังกล่าวได้กรรมสิทธิในที่ดินนั้นโดยการครอบครองได้ และที่ดินที่มีหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ก น.ส.๓ข) ใช้เวลาแย่งการครอบครองเพียง ๑ ปีเท่านั้น ท่านก็จะเสียสิทธิ ดังนั้นเมื่อที่ดินของท่านมีเอกสารสำคัญดังกล่าวอยู่แล้ว ก็ควรทำประโยชน์และดูแลรักษาให้เกิดประโยชน์สูงสุด ที่ดินก็จะเป็นของท่าน และเป็นมรดกที่มีค่าให้แก่ทายาทของท่านต่อไป^๒

^๒ <http://www.dol.go.th>

๓.๒ ความรู้เกี่ยวกับที่สาธารณประโยชน์

“ที่สาธารณประโยชน์”

หมายถึงที่ดินที่ทางราชการได้จัดให้หรือสงวนไว้เพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์ร่วมกันตามสภาพแห่งพื้นที่นั้น

หรือที่ดินที่ประชาชนได้ใช้หรือเคยใช้ประโยชน์ร่วมกันมาก่อนไม่ว่าปัจจุบันจะยังใช้อยู่หรือเลิกใช้แล้วก็ตาม เช่น ที่ทำเลเลี้ยงสัตว์ ป่าช้าฝิ่งและเผาศพ ห้วย หนอง ที่ชายตลิ่ง ทางหลวง

ทะเลสาบ เป็นต้น

ตามกฎหมายถือว่าเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินสำหรับพลเมืองใช้ร่วมกัน

ผู้ใดจะเข้ายึดถือครอง

เพื่อประโยชน์แต่เฉพาะตนนั้นไม่ได้เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากพนักงานเจ้าหน้าที่ตามที่ระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้

หากฝ่าฝืนจะมีความผิดและได้รับโทษตามประมวลกฎหมายที่ดิน หรือกฎหมายอื่นที่กำหนดไว้โดยเฉพาะ

พนักงานเจ้าหน้าที่จะอนุญาตให้บุคคลได้ใช้ประโยชน์ในที่ดินสาธารณะประโยชน์แห่งตนได้ก็เฉพาะกรณีที่มีระเบียบ และกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะเท่านั้น เช่น การอนุญาตขุดดินลูกรังหรือการอนุญาตดูทราย เป็นต้น

การรังวัดเพื่อออกหนังสือสำหรับที่หลวง

การรังวัดเพื่อออกหนังสือสำหรับที่หลวง มีวัตถุประสงค์พอสรุปได้ ๕ ประการ คือ

- (๑) เพื่อกำหนดขอบเขตหรือแนวเขต ปักหลักเขตที่ดิน ปักหลักเขตที่สาธารณประโยชน์ และปักแผ่นป้ายชื่อที่สาธารณประโยชน์
- (๒) เพื่อให้ทราบตำแหน่งที่ตั้ง ขนาดรูปร่าง และเนื้อที่ดินที่ถูกต้องของที่ดินสาธารณะประโยชน์ต่าง ๆ
- (๓) เพื่อป้องกันการบุกรุก เข้าทำประโยชน์โดยไม่ถูกต้องกฎหมาย และลดข้อพิพาทเรื่องแนวเขตที่ดิน
- (๔) เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการคุ้มครอง และดูแลรักษาให้คงอยู่เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมตลอด
- (๕) มุ่งหวังให้ประชาชนเกิดความสำนึกในการช่วยดูแลรักษาที่สาธารณประโยชน์
- (๖) เพื่อออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงไว้เป็นหลักฐาน

ประชาชนกับการมีส่วนร่วมในการรังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง

การรังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงให้ถูกต้องตามสภาพและขอบเขตที่แท้จริงตรงตามวัตถุประสงค์ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวมจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชนในท้องถิ่น ช่วยให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวก

ต่อการรังวัด^๑ ได้แก่

(๑) ระวางชี้แนวเขตที่ดินข้างเคียงที่มีแนวเขตติดต่อกับที่สาธารณประโยชน์
อย่างถูกต้องไม่นำรังวัดรुकล้ำที่

สาธารณประโยชน์

(๒) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการใช้ประโยชน์ ขอบเขต
และแนวเขตที่สาธารณประโยชน์ที่ถูกต้อง และข้อมูล

เกี่ยวกับการบุกรุกเข้าทำประโยชน์ หรือการรुकล้ำแนวเขตที่สาธารณประโยชน์

(๓) สอดส่องดูแลไม่ให้เกิดการทุจริต

เพื่อหาประโยชน์จากที่สาธารณประโยชน์ของเจ้าหน้าที่หรือผู้ไม่หวังดี

(๔) ให้ข้อคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการป้องกันดูแลรักษา

และยุติข้อพิพาทต่าง ๆ ตามโอกาส และความ

เหมาะสม^๑

^๑<http://www.dol.go.th/>

๓.๓ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสาธารณสุข

ประชาชนโดยทั่วไปมีสิทธิหน้าที่อย่างไรบ้างตามกฎหมายการสาธารณสุข
และจะมีสิทธิฟ้องศาลปกครอง หรือไม่อย่างไร

ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พงศ.๒๕๓๕

ได้กำหนดให้สิทธิและหน้าที่สำหรับประชาชนไว้ในหลายเรื่องซึ่งพอสรุปได้ ดังนี้

หน้าที่ของประชาชน มีดังนี้

(๑) ต้องปฏิบัติตามกฎกติกาที่ปรากฏในข้อกำหนดของท้องถิ่น

(๒) ต้องขออนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น

กรณีที่จะประกอบกิจการรับจ้างเก็บขนหรือกำจัด

สิ่งปฏิกูลมูลฝอย ตลาดสด กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

การจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ

สถานที่จำหน่าย/สะสมอาหาร(ที่มีขนาดเกิน ๒๐๐ ตารางเมตร)

(๓) ต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ห้องถิ่น
กรณีที่จะประกอบการสถานที่จำหน่าย/สะสมอาหาร(ที่มีขนาด
พื้นที่ไม่เกิน ๒๐๐ ตารางเมตร)

(๔) ต้องเสียค่าธรรมเนียมใบอนุญาต หนังสือรับรองการแจ้ง
และการเก็บขนส่งสิ่งปฏิกูลหรือ
มูลฝอย ตามอัตราและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดของท้องถิ่น

(๕) เมื่อได้รับคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่น ต้องปฏิบัติตาม

สิทธิของประชาชน มีดังนี้

(๑) มีสิทธิร้องเรียนต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น
กรณีที่ได้รับความสะดวกหรือรำคาญจากการกระทำ
ของผู้ใดหรือสถานประกอบการใด ๆ ซึ่งเจ้าพนักงานฯ
มีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบ

หากพบว่าเป็นเหตุรำคาญต้องออกคำสั่งระงับเหตุรำคาญนั้น

(๒) มีสิทธิได้รับใบอนุญาตกรณีที่ยื่นคำขอใบอนุญาตและปฏิบัติ
ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ใน
ข้อกำหนดของท้องถิ่นแล้ว เจ้าพนักงานท้องถิ่นเห็นที่ออกใบอนุญาต

(๓) กรณีที่ยื่นขอใบอนุญาต มีสิทธิได้รับทราบผลภายใน ๓๐ วัน
หากเจ้าพนักงานจะขยายเวลา
ต้องแจ้งให้ผู้ขอทราบหนังสือ และขยายได้เพียง ๑๕ วัน ไม่เกิน ๒ ครั้ง

และกรณีที่จะมีคำสั่งไม่อนุญาต เจ้าพนักงานต้องชี้แจงและระบุเหตุผลประกอบด้วย

(๔) มีสิทธิได้รับใบแจ้งจากเจ้าพนักงานทันทีที่แจ้ง
และจะได้หนังสือรับรองการแจ้งภายใน ๗ วัน

นับแต่วันที่แจ้ง

ทั้งนี้ต้องมีเอกสารหลักฐานในการแจ้งถูกต้องตามข้อกำหนดของท้องถิ่นแล้ว

(๕) มีสิทธิจะอุทธรณ์คำสั่งของเจ้าพนักงาน (กรณี que เห็นว่าคำสั่งนั้นไม่ตรงกับที่กฎหมายกำหนดไว้

หรือไม่มีเหตุผลตามข้อเท็จจริง)

โดยอุทธรณ์เป็นหนังสือไปยังรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขได้ ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับคำสั่งนั้น กรณีที่จะฟ้องศาลปกครองได้นั้น

จะต้องเป็นกรณีที่ได้มีการอุทธรณ์ต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขไปแล้ว และเห็นว่าคำวินิจฉัยของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรมต่อตัวเอง

ก็มีสิทธิที่จะฟ้องศาลปกครองได้ภายใน ๙๐

วันนับแต่วันที่ได้รับผลคำวินิจฉัยอุทธรณ์ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข หรือกรณีที่ไม่ได้คำตอบหรือคำชี้แจงจากผู้พิจารณาอุทธรณ์ภายใน ๙๐

วันนับแต่ได้ยื่นอุทธรณ์ไปก็ได้

หมายเหตุ: คำว่า "ข้อกำหนดท้องถิ่น"

เป็นคำทั่วไปที่ใช้เรียกกฎหมายที่ออกโดยราชการส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายของรัฐให้ไว้

ซึ่งถ้าเป็นคำที่ใช้เฉพาะจะเรียกแตกต่างกันไปตามที่กฎหมายซึ่งจัดตั้งราชการส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ บัญญัติไว้สำหรับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจะเรียกว่า "ข้อบัญญัติ"

๓.๔ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายควบคุมอาคาร

กฎหมายควบคุมอาคาร คือ

กฎหมายที่ต้องการเพื่อควบคุมการก่อสร้างอาคารให้มีความมั่นคงแข็งแรง

มีระบบความปลอดภัยสำหรับผู้ใช้อาคาร เช่น ระบบป้องกันอัคคีภัย ระบบระบายอากาศ ฯลฯ ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

สวยงาม และมีการจัดการด้านการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม เช่น

การจัดให้มีระบบบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่แม่น้ำสาธารณะ ฯลฯ

(๑) ทำไมต้องมีกฎหมายควบคุมอาคาร ควบคุมทำไม?

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

“ที่อยู่อาศัย” เป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ เมื่อมีคนอยู่รวมกันมาก ๆ
มีความเจริญขยายตัวเกิดเป็นเมือง

มีบ้านเรือนเป็นที่อยู่อาศัยและมีอาคารเป็นที่ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ
ของคนในชุมชน ในเมืองมีอาคารมากมายหลายประเภท เช่น ตึกแถว ร้านค้า
ตลาด สำนักงาน โรงเรียนและอื่น ๆ อีกมากมาย
และเมื่อเมืองขยายตัวมากขึ้นเป็นเมืองใหญ่มหานคร
อาคารก็เพิ่มจำนวนมากขึ้นเป็นเงาตามตัว อาคารขนาดใหญ่พิเศษ โรงแรม
ศูนย์การค้า ฯลฯ
อาคารเหล่านี้เป็นอาคารสาธารณะที่มีคนจำนวนมากเข้าไปใช้ในแต่ละวัน ดังนั้น
ความมั่นคงแข็งแรงของอาคาร
ความปลอดภัยของผู้ใช้อาคาร จึงเป็นเรื่องสำคัญ

(๒) ถ้าไม่มีกฎหมายควบคุมอาคารอะไรจะเกิดขึ้นย่อมแน่นอนว่าค
วามไม่ปลอดภัย ความไม่เป็น

ระเบียบสวยงามของบ้านเมือง ความไม่ถูกสุขลักษณะ อุบัติภัย เช่น ตึกถล่ม
ไฟไหม้อาคาร เป็นต้น เป็นสิ่งที่คนในเมืองต้องประสบ
กฎหมายควบคุมอาคารจึงต้องควบคุมไม่ให้เกิดสิ่งเหล่านี้

(๓) กฎหมายควบคุมอาคาร ประกอบด้วย
พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.๒๕๒๒
ซึ่งเป็นกฎหมายหลักหรือกฎหมายแม่บท
กฎกระทรวงเป็นกฎหมายกำหนดรายละเอียด เช่น
รายละเอียดวิธีการปฏิบัติในการ

ขออนุญาตรายละเอียดข้อกำหนดงานทางด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม
เป็นต้น

ข้อบัญญัติท้องถิ่น

เป็นกฎหมายที่กำหนดรายละเอียดเฉพาะท้องถิ่น เช่น

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์กรบริหารส่วนตำบลบางพลับ

ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครในเขตกรุงเทพมหานคร
เทศบัญญัติในเขตเทศบาลต่าง ๆ ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล
เขตองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น
โดยเน้นเฉพาะข้อกำหนดทางด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมโดยแต่ละท้องถิ่น
เป็นผู้พิจารณาดำเนินการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นดังกล่าวนี้เอง

(๔) กฎหมายควบคุมอาคารเป็นกฎหมายที่ใช้บังคับในท้องถิ่นที่มีความ
เจริญ มีการก่อสร้างอาคาร

ค่อนข้างหนาแน่น

หากท้องถิ่นใดต้องการควบคุมการก่อสร้างอาคารให้มีความสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความมั่นคงแข็งแรงปลอดภัย

จะต้องประกาศพระราชกฤษฎีกาให้ใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.๒๕๒๒
ในท้องถิ่นนั้น ๆ

หรือประกาศเป็นเขตผังเมืองรวม

ตามกฎหมายว่าด้วยผังเมืองเสียก่อนกฎหมายควบคุมอาคารจึงจะมีผลใช้บังคับ

(๕) กฎหมายควบคุมอาคารใช้บังคับอย่างไร

เมื่อมีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาให้ใช้พระราชบัญญัติควบคุม
อาคาร พ.ศ.๒๕๒๒

ในท้องถิ่นใดก็ตาม เรามักเรียกท้องถิ่นนั้นว่าเป็น “เขตควบคุมอาคาร”

หรือหากพื้นที่ที่อยู่ในเขตผังเมืองตามกฎหมายผังเมืองแล้วการก่อสร้าง ดัดแปลง
รื้อถอน

เคลื่อนย้ายใช้หรือเปลี่ยนแปลงการใช้อาคารในท้องถิ่นเช่นที่ว่านี้ต้องได้รับอนุญาต
จากเจ้าพนักงานท้องถิ่นก่อนทำการดังกล่าว แต่สำหรับอาคารสูง

อาคารขนาดใหญ่พิเศษ อาคารชุมนุมคนและโรงแรมหรูพ ไม่ว่าจะก่อสร้าง
ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้าย ใช้

หรือเปลี่ยนแปลงการใช้อาคารตรงที่ใดก็ตามจะเป็นเขตควบคุมอาคารหรือนอกเขตควบคุม
อาคาร ต้องขออนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นเสียก่อนทุกกรณี

(๖) ใครคือ “เจ้าพนักงานท้องถิ่น” เจ้าพนักงานท้องถิ่น คือ
ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

สำหรับในเขตกรุงเทพมหานคร นายกเทศมนตรี สำหรับในเขตเทศบาล
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำหรับ
ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกเมืองพัทยา สำหรับในเขตเมืองพัทยา
นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
สำหรับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
ผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่รัฐมนตรีประกาศ
กำหนดสำหรับในเขตองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นนั้น

(๗) ความหมายของคำว่า "อาคาร" ตามกฎหมายควบคุมอาคาร
กฎหมายควบคุมอาคารได้นิยามความหมายของคำว่า "อาคาร"
ไว้ดังนี้ "อาคาร"

หมายความว่า ตึก บ้าน เรือน โรง ร้าน แพ คลังสินค้า สำนักงาน
และสิ่งสร้างขึ้นอย่างอื่นซึ่งบุคคลอาจเข้าอยู่หรือเข้าใช้สอยได้และหมายความรวม
ถึง

- ๑) อัฒจันทร์
หรือสิ่งสร้างขึ้นอย่างอื่นเพื่อใช้เป็นที่พักผ่อนของประชาชน
- ๒) เชื้อน สะพาน อุโมงค์ ท่อหรือทางระบายน้ำ อุโมงค์ คานเรือ
ทำน้ำ ท่าจอดเรือ รั้ว

กำแพง หรือประตู

ที่สร้างติดต่อหรือใกล้เคียงกับสถานที่สาธารณะหรือสิ่งสร้างขึ้นให้บุคคลทั่วไป
ใช้สอย

- ๓) ป้ายหรือสิ่งสร้างขึ้นสำหรับติดหรือตั้งป้าย ที่มีลักษณะ ดังนี้
(ก) ที่ติดหรือตั้งไว้เหนือที่สาธารณะและมีขนาดเกินหนึ่งตาร
างเมตร หรือน้ำหนักรวม

ทั้งโครงสร้างเกินสิบกิโลกรัม

- (ข) ที่ติดตั้งห่างจากที่สาธารณะ
ซึ่งเมื่อวัดในทางราบแล้วมีระยะห่างจากที่สาธารณะ

น้อยกว่าความสูงของป้ายนั้นเมื่อวัดจากพื้นที่ดิน

และต้องมีขนาดหรือมีน้ำหนักเกินกว่าที่กำหนดในกฎกระทรวง

๔) พื้นที่หรือสิ่งก่อสร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นที่จอดรถ ที่กลับรถ

และทางเข้าออกของรถ สำหรับ

อาคารที่กำหนดตามมาตรา ๘(๙) พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒

อาคารหรือสิ่งก่อสร้างทั้งหมด ทั้งหมดที่กล่าวมานี้

หากจะดำเนินการก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร

ดัดแปลงหรือถอนเคลื่อนย้าย

ใช้หรือเปลี่ยนการใช้ในท้องที่ที่ได้มีกฎหมายควบคุมอาคารใช้บังคับแล้ว

ต้องขออนุญาตและได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นเสียก่อน

(๘) การดัดแปลงอาคาร

“ดัดแปลง” หมายความว่า เปลี่ยนแปลงต่อเติม เพิ่ม ลด

หรือขยายซึ่งลักษณะขอบเขต แบบรูปทรง สัดส่วน น้ำหนัก

เนื้อที่ของโครงสร้างของอาคารหรือส่วนต่าง ๆ

ของอาคารซึ่งได้ก่อสร้าง

ไว้แล้วให้ผิดไปจากเดิม ยกตัวอย่างเช่น

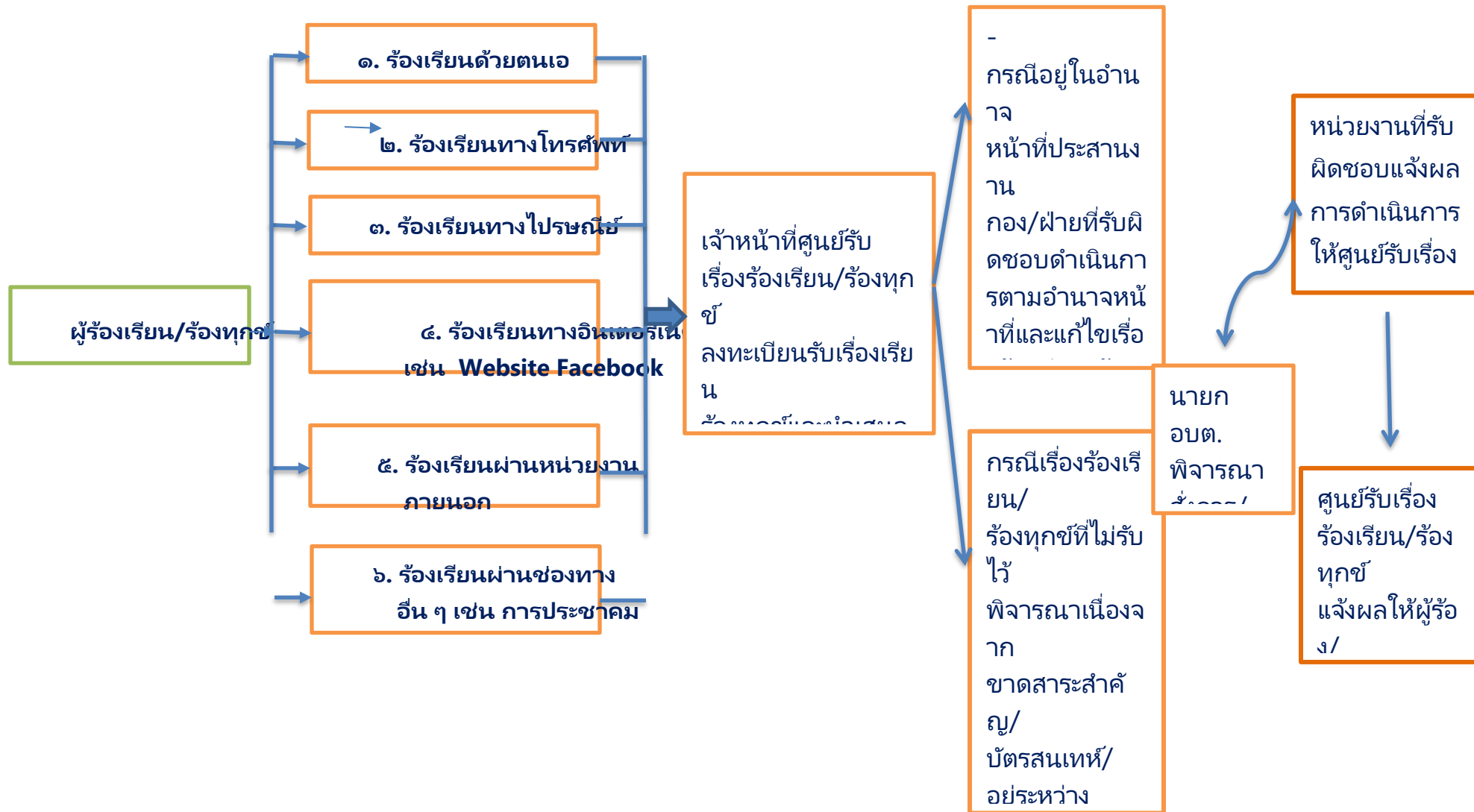
การต่อเติมหลังคาด้านหลังตึกแถวหรือทาวน์เฮาส์ การต่อเติมหลังคาคลุมชั้นดาดฟ้า

เป็นการดัดแปลงอาคารเพราะมีการเปลี่ยนแปลง ต่อเติม เพิ่ม

รูปทรงและเนื้อที่ของอาคารหรือการติดตั้งเสาสูง

หรือ

๒.๒ ขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ



หมายเหตุ: รวมระยะเวลาดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน
(พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ (มาตรา ๓๘)

๒.๒.๑ การยื่นเรื่อง

ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ต่อหน่วยงานผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ทางBanner www.bangphlab.go.th

(๒) ทาง

Facebook <https://www.facebook.com/profile.php?id=100007824738152>

(๓) ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๓๕-๔๗๒-๔๙๐
/โทรสาร๐๓๕-๔๗๒-๔๙๑

(๔) ทาง Line องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

(๕) ทาง กล้องรับความคิดเห็น ณ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

(๖)ทาง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ
(สำนักปลัด)

(๗) ทาง ไปรษณีย์ ๒๒๒ หมู่ที่ ๒ ตำบลบางพลับ
อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๑๑๐

๒.๒.๒ หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับรับ
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผ่านช่องทางต่าง ๆ แล้วลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เพื่อเป็นข้อมูลดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒.๒.๓ หน่วยงานดำเนินการ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับมองเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจ
ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล
และเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาวินิจฉัย
สั่งการ

๒.๒.๔ การสั่งการ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับสั่งการ

- (๑) ตามประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่องแนวทาง

ในการจัดบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณสุข
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่
๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ ข้อที่ ๓ กำหนดว่าเมื่อองค์การบริหารส่วนจังหวัด
ได้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนขอความเป็นธรรม
หรือขอความช่วยเหลือจากประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนให้องค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องนั้นพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

- (ก) ในกรณีที่ปรากฏว่า

การจัดบริการสาธารณสุขตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดไม่สามารถ
จัดทำบริการสาธารณสุขในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้หรือทำให้ประชาชนได้รับความ
เดือดร้อนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหา
หาความเดือดร้อนให้กับประชาชน

กรณีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกิดศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพ
หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการ
และแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

(ข) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับหลายแห่งในเขตจังหวัดให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์ประสานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องและประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

(๒)

กรณีเป็นเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับโดยตรงให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยมอบหมาย กอง/ฝ่าย

ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ/สอบสวนและรับฟังข้อเท็จจริงตลอดจนแนวทางแก้ไขหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง และเสนอแนวทางแก้ไข

๒.๒.๕ การตรวจสอบข้อเท็จจริง/การรายงาน/สรุปผล

(๑)

ตามแนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล(ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘)

(๑.๑) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ

หน่วยงานภาครัฐ

ให้ชี้แจงผู้ร้องทราบและส่งคำร้องทุกข์ไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ร้องทุกข์

ตลอดจนติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติโดยให้ถือปฏิบัติตามหลักการร้องเรียนทั่วไป ดังนี้

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

(ก)

ขอทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนเมื่อครบ ๓๐ วัน

(ข) กรณีไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ

ให้ติดตามทางถาม ครั้งที่ ๑

เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน

และติดตามทางถามครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน

ในกรณีหลังจากทางถามแล้วยังไม่มีรายงานผลการดำเนินการให้ทราบให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

(๑.๒) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

ให้รีบดำเนินการโดยเร็วแต่ถ้าเกิดขีดความสามารถให้ร้องขอองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐและแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรงทันที

(๒)

กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามข้อ (๑.๑)

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

โดยสำนักปลัด/กองคลัง/กองช่าง/กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม/กองการศึกษาฯ แล้วแต่กรณีดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน รับฟังข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขตามอำนาจหน้าที่พร้อมรายงานผลการให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อวินิจฉัยสั่งการ ทั้งนี้

หากผลการดำเนินการดังกล่าวเป็นประการใดให้แจ้งศูนย์ร้องเรียน/

ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เร่งดำเนินการเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาและวินิจฉัยสั่งการ

ภายใน ๒ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งนี้ หากผลการพิจารณาเป็นประการใดให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการประสานกอง/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากกอง/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องแล้วให้แจ้งผู้ร้อง/ส่วนราชการ ทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือภายในระยะเวลาตามที่ส่วนราชการด้วยกันได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้

๒.๓ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๓.๑ การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

วิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ในขั้นต้นให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจ้าง ร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๔๒ กล่าวคือ

ผู้ได้รับความเดือดร้อนจะร้องทุกข์ด้วยตนเองหรือมอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์แทน หรือผู้จัดการแทนได้ และจะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจา หรือทางโทรศัพท์ก็ได้

(๑) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง

(๑.๑) เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลตามคำร้อง

และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานหากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้นไว้พิจารณา

และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุผลดังกล่าวไว้ในคำร้องเว้นแต่กรณีที่นาย กองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือ ประโยชน์สาธารณะจะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๑.๒)

ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดและเอกสารสารประกอบการร้องเรียน(ถ้ามี) และในกรณีมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะ

(๑.๓) บันทึกสรุปประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์

และคำขอให้หน่วยงานช่วยเยียวยา

หรือปลดปล่อยทุกข์นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

(๒) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์

(๒.๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒.๒) สอบถามเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเท็จจริง

หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

และคำขอให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์

(๒.๓)

กรณีร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน

และหากผู้ร้องมีข้อมูลหรือหลักฐานประกอบเรื่องที่ร้องเรียน

ขอให้ส่งหลักฐานมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้งร้องเรียนโดยปราศจากความเป็นจริง

(๒.๔)

พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการได้หรือไม่

ถ้าดำเนินการได้ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการตามที่เหมาะสม

ในทันทีหากได้รับคำตอบจากหน่วยงาน

และสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

(๒.๕)

ถ้าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันที

ให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

และส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการตาม

อำนาจหน้าที่

(๓) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นหนังสือทางไปรษณีย์

(๓.๑) ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียด

และเอกสารประกอบการร้องเรียน(ถ้ามี)

(๓.๒) บันทึกสรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และคำขอให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์นำเสนอผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

(๓.๓) กรณีได้รับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นหนังสือไม่มีรายชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ให้นำหลักเรื่องการพิจารณาเรื่องบัตร สนทนเหตุตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวยื่นร้องทุกข์ที่ได้รับว่าการร้องทุกข์ที่มีลักษณะเข้าข่าย บัตรสนทนเหตุตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนดไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณา เว้นแต่กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนจนพยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตาม ที่เห็นสมควร^๑

(๔) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางอินเทอร์เน็ต

(๔.๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน

โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็น บัตรสนทนเหตุตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑

ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๔.๒)

ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนทนเหตุตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑

แต่หากมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

หรือเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะชนให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

๒.๔ คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๔.๑ กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่น ๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบ และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

๒.๔.๒ กรณีบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ แจ้งเบาะแส่นการกระทำความผิด แต่มีรายละเอียดน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวมในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

๒.๔.๓ กรณีเป็นเรื่องสำคัญ ควรกำหนดชั้นความลับ โดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ

๒.๔.๔ กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในประเด็นนั้นได้

ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นนั้นได้

ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่

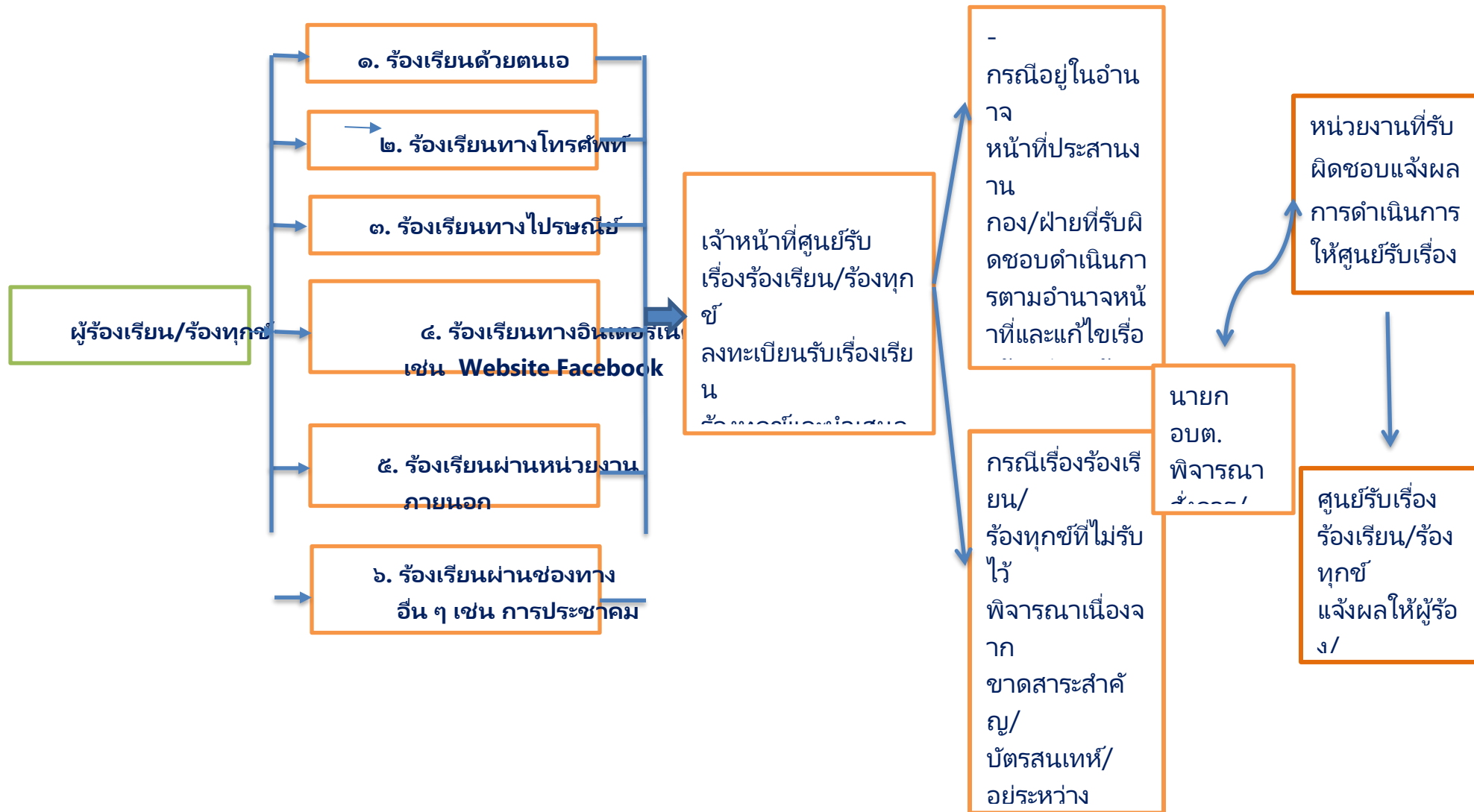
หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกฉบับหนึ่ง

๒.๔.๕ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจโดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว

แต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่าผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่

หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๕ ให้ความหมายของคำว่า บัตรสนเท่ห์ หมายถึง จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อ หรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน

๒.๒ ขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ



หมายเหตุ: รวมระยะเวลาดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน

(พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ (มาตรา ๓๘)

๒.๒.๑ การยื่นเรื่อง

ดังนี้

ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานผ่านช่องทางต่าง ๆ

(๘) ทางBanner www.bangphlab.go.th

(๙) ทาง

Facebook <https://www.facebook.com/profile.php?id=100007824738152>

(๑๐) ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๓๕-๔๗๒-๔๙๐ /โทรสาร๐๓๕-๔๗๒-๔๙๑

(๑๑) ทาง Line องค์กรบริหารส่วนตำบลบางพลับ

(๑๒) ทาง กล่องรับความคิดเห็น ณ

ที่ทำการองค์กรบริหารส่วนตำบลบางพลับ

(๑๓) ทาง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์กรบริหารส่วนตำบลบางพลับ(สำนักปลัด)

(๑๔) ทาง ไปรษณีย์ ๒๒๒ หมู่ที่ ๒ ตำบลบางพลับ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๑๑๐

๒.๒.๒ หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์กรบริหารส่วนตำบลบางพลับรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผ่านช่องทางต่าง ๆ แล้วลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นข้อมูลดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒.๒.๓ หน่วยงานดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์กรบริหารส่วนตำบลบางพลับมองเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์กรบริหารส่วนตำบลบางพลับ

และวิเคราะห์ข้อมูล

และเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

๒.๒.๔ การสั่งการ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับสั่งการ

(๒) ตามประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่องแนวทาง

ในการจัดบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ ข้อที่ ๓ กำหนดว่าเมื่อองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ได้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนขอความเป็นธรรม

หรือขอความช่วยเหลือจากประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องนั้นพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

(ค) ในกรณีที่ปรากฏว่า

การจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ใดไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้หรือทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน กรณีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกิดศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

(ง) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับหลายแห่งใน

เขตจังหวัดให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์ประสานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หรือหน่วยงานของรัฐ

ที่เกี่ยวข้อง

และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหานั้น

(๒)

กรณีเป็นเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับโดยตรงให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยมอบหมายกอง/ฝ่าย

ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ/สอบสวนและรับฟังข้อเท็จจริงตลอดจนแนวทางแก้ไขหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง และเสนอแนวทางแก้ไข

๒.๒.๕ การตรวจสอบข้อเท็จจริง/การรายงาน/สรุปผล

(๑)

ตามแนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล

องค์การบริหารส่วนตำบล(ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง

แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐

กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘)

(๑.๑)

กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ

ให้ชี้แจงผู้ร้องทราบและส่งคำร้องทุกข์ไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ร้องทุกข์ตลอดจนติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติโดยให้ถือปฏิบัติตามหลักการร้องเรียนทั่วไป ดังนี้

(ก)

ขอทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาคำความเดือดร้อนของประชาชนเมื่อครบ ๓๐ วัน

(ข) กรณีไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ

ให้ติดตามทางถาม ครั้งที่ ๑

เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน

และติดตามทางถามครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน

ในกรณีหลังจากทางถามแล้วยังไม่มีรายงานผลการดำเนินการให้ทราบให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

(๑.๒) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

ให้รีบดำเนินการโดยเร็วแต่ถ้าเกิดขีดความสามารถให้ร้องขอองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

โดยตรงทันที

(๒) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามข้อ

(๑.๑) องค์กรบริหารส่วนตำบลบางพลับ

โดยสำนักปลัด/กองคลัง/กองช่าง/กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม/กองการศึกษาฯ

แล้วแต่กรณีดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน รับฟังข้อเท็จจริง

ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขตามอำนาจหน้าที่พร้อมรายงานผลการให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อวินิจฉัยสั่งการ ทั้งนี้

หากผลการดำเนินการดังกล่าวเป็นประการใดให้แจ้งศูนย์ร้องเรียน/

ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เร่งดำเนินการเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาและวินิจฉัยสั่งการ ภายใน ๒ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งนี้

หากผลการพิจารณาเป็นประการใดให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ดำเนินการประสานกอง/ฝ่าย

ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากกอง/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

วข้องแล้วให้แจ้งผู้ร้อง/ส่วนราชการ ทราบภายใน ๑๕ วัน
นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
หรือภายในระยะเวลาตามที่ส่วนราชการด้วยกันได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้

๒.๓ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๓.๑ การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

วิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ในขั้นต้นให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ
จัดการเรื่องราวยุติธรรม พ.ศ.๒๕๔๒ กล่าวคือ
ผู้ได้รับความเดือดร้อนจะร้องทุกข์ด้วยตนเองหรือมอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์แทนหรือผู้
จัดการแทนได้ และจะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจา หรือทางโทรศัพท์ก็ได้

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง

(๑.๑) เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลตามคำร้อง

และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานหากผู้ร้องไม่ยินยอม

ลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้นไว้พิจารณา

และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุผลดังกล่าวไว้ในคำร้อง

เว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของป
ระชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ

จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๑.๒)

ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดและเอกสารประกอบการร้องเรียน(ถ้ามี)

และในกรณีมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะ

(๑.๓) บันทึกสรุปประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์

และคำขอให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์

นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

(๖) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์

(๒.๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒.๒) สอบถามเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเท็จจริง

หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ร้องทุกข์ และคำขอให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๒.๓)

กรณีร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน และหากผู้ร้องมีข้อ

มูลหรือหลักฐานประกอบเรื่องที่ร้องเรียน ขอให้ส่งหลักฐานมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้ เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้งร้องเรียน

โดยปราศจากความเป็นจริง

(๒.๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการได้หรือไม่

ถ้าดำเนินการได้ให้ประสาน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการตามความเห็นสมควรในทันทีหากได้รับคำตอบ จากหน่วยงาน และสามารถแจ้ง

ผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

(๒.๕)

ถ้าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันที

ให้กรอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

และส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการตาม อำนาจหน้าที่

(๗) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นหนังสือทางไปรษณีย์

(๓.๑) ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียด

และเอกสารประกอบการร้องเรียน(ถ้ามี)

(๓.๒) บันทึกสรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์

และคำขอให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยาหรือปลด

เปลื้องทุกข์นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

(๓.๓) กรณีได้รับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

เป็นหนังสือไม่มีรายชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ให้นำหลักเรื่องการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑

มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวยื่นร้องทุกข์

ที่ได้รับว่าการร้องทุกข์ที่มีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนดไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณา เว้นแต่กรณี

แวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง

ตลอดจนพยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตาม

อำนาจหน้าที่

และแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามความเห็นสมควร^๑

(๘) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางอินเทอร์เน็ต

(๔.๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน

โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๕๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๔.๒)

ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๕๑ แต่หากมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

หรือเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะชนให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

๒.๔ คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๔.๑ กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่น ๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบ และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

๒.๔.๒ กรณีบัตรสนเท่ห์ตามมามติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑

แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด

แต่มีรายละเอียดน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวมในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

๒.๔.๓ กรณีเป็นเรื่องสำคัญ ควรกำหนดชั้นความลับ

โดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ

๒.๔.๔ กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในประเด็นนั้นได้

ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและสอบถาม

ความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นหรือไม่

หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นนั้นได้ ควรโทรศัพท์แจ้ง

ผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่

หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็น

อื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง

๒.๔.๕ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้

ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจโดยไม่ให้ความหวัง

แต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว

แต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่า

ผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

^๑พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๕ ให้ความหมายของคำว่า บัตรสนเท่ห์ หมายถึง จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อ หรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน