



คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลเมืองอโยธยา
อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำนำ

โดยที่เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม , พระราชบัญญัติกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบ เสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารกิจการของเทศบาล รวมถึงการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เทศบาลเมืองอโยธยา ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น เพื่อเป็นการป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และผู้เกี่ยวข้องที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลเมืองอโยธยา

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองอโยธยา

.....

ตามที่รัฐบาลมีนโยบายเพื่อเอาชนะปัญหาการทุจริตประพตติมิชอบ โดยกำหนดให้ส่วนราชการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งในการสร้างราชการใสสะอาด ตลอดจนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันที่เกิดขึ้นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนและสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการบริหารราชการที่โปร่งใส บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าว เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายของรัฐบาลในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพตติมิชอบ รวมถึงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลเมืองอโยธยา ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ณ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล (ชั้น ๒ อาคารสำนักงานเทศบาลเมืองอโยธยา)

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองอโยธยา ในวันและเวลาราชการ

๑.๒ ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ - ๓๕๘๘ - ๑๕๗๑ - ๒ ต่อ ๒๐ แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๓ ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ติดตั้ง ณ สำนักงานเทศบาลเมืองอโยธยา

๑.๔ ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์ โดยจำหน่ายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานเทศบาลเมืองอโยธยา ถนนสายวัดประดู่ ตำบลไผ่ลิง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๑.๕ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ Email: 4140101@ dla.go.th

Website : [http:// www.ayutthaya.go.th](http://www.ayutthaya.go.th)

๒. ความหมายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน เสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตาม

หมายเหตุ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ให้ความหมายไว้ว่า

“ร้องเรียน” หมายถึง ก. การเสนอเรื่องราว

“ร้องทุกข์” หมายถึง ก. บอกความทุกข์เพื่อให้อภัยเหลือ

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองอโยธยา

- เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษผู้บริหาร , พนักงานเทศบาล , พนักงานจ้าง ของเทศบาลที่มีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตประพตติมิชอบ การใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่นโดยทุจริต

- เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากการที่ประชาชนในเขตเทศบาลร้องขอให้เทศบาลแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือขอความอนุเคราะห์ ให้เทศบาลช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ เช่น ไฟฟ้าสาธารณะ ถนนชำรุด ท่อระบายน้ำอุดตัน การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

- เรื่องที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมและนโยบายการบริหารกิจการของเทศบาล หรือเรื่องที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการรับบริการจากการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่เทศบาล

๓. ขั้นตอนการดำเนินการการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยวาจา/ทางโทรศัพท์

เจ้าหน้าที่จัดให้ผู้ร้องกรอกรายละเอียดข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีทั่วไป) หรือแบบการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ (ตามแบบที่เทศบาลกำหนด) โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับ ชื่อ - สกุล , ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ของผู้ร้อง รายละเอียดข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์อันเป็นเหตุให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้น ๆ ตามสมควร

- กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยวาจา (ถ้าร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนผู้อื่นให้แนบหนังสือมอบอำนาจด้วย) ให้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง และเสนอรายงานให้นายกเทศมนตรีทราบต่อไป

หมายเหตุ นายกเทศมนตรีอาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

- กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกรายละเอียดข้อมูลลงในแบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ (ตามแบบที่เทศบาลกำหนด) หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง และเสนอรายงานให้นายกเทศมนตรีทราบต่อไป

๓.๒ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือ ต้องมีลักษณะดังนี้

- ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์อันเป็นเหตุให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้น ๆ

ตามสมควร

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ

- ลงลายมือชื่อผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

๓.๓ กรณีเรื่องที่ส่วนราชการอื่น/หน่วยงาน/องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้ตรวจสอบ/ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ให้ดำเนินการตามข้อ ๔ ต่อไป

๔. การลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ฯ พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลหรือไม่ แล้วดำเนินการดังนี้

๔.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงรับในทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยทันที แล้วแจ้งตอบรับการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน (จะแล้วเสร็จหรือไม่ก็ตาม) แล้วประสานงานการปฏิบัติโดยส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับไปดำเนินการ

๔.๒ เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ

- เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจนให้ตรวจสอบได้
- เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงพิจารณาดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น
- เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบกำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการตามที่กฎหมาย ระเบียบนั้น ๆ กำหนดต่อไป

๕. การติดตามแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ให้ส่วนราชการที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในหน้าที่รับผิดชอบของตนรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบ และรายงานผลพร้อมสำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบต่อไป

๖. การรายงานผลดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ฯ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้นายกเทศมนตรีทราบทุกระยะ ๖ เดือน เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของเทศบาล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

.....

ภาคผนวก

- แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- แบบการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- แบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีทั่วไป)
- แบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)

.....

ข้อมูลผู้กล่าวหา/ผู้ร้องเรียน

- ข้อมูลผู้ตกกล่าวหา/ผู้ถูกร้องเรียน

1. ชื่อ – สกุล (ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ถูกร้องเรียน)
ตำแหน่ง ระดับ
- สังกัดหน่วยงานใดในสำนักงานเทศบาลเมืองอโยธยา (ถ้าทราบ)
2. เรื่องที่ร้องเรียน/ ข้อกล่าวหา/ ข้อร้องเรียน
3. พฤติการณ์หรือรายละเอียด/ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (บรรยายสรุปสั้นๆ ว่า ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ถูกร้องเรียน ได้กระทำการใด ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร)

4. พยานหลักฐาน (เท่าที่ผู้ร้องเรียนทราบหรือชี้เบาะแสที่สามารถจะดำเนินการตรวจสอบได้)

4.1 พยานบุคคล (ชื่อ – นามสกุล, ที่อยู่)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.2 พยานเอกสาร (เลขที่หนังสือหรือเอกสาร)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ)

(.....)

เพื่อประโยชน์ของท่านและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลเมืองจโยทยา ขอให้กรอกข้อมูลให้ครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อความสะดวกในการจัดตอบข้อมูลหรือการประสานงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะทำให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว, ถูกต้อง ทั้งนี้ จะปิดชื่อผู้ร้องไว้เป็นความลับของทางราชการ

1501.....

1.ข้าพเจ้า ชื่อ.....นามสกุล.....

เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก.....อายุปี

อาชีพ.....สถานที่ทำงาน.....

เบอร์โทรศัพท์ โทรสาร

อยู่บ้านเลขที่ ซอย/ตรอก หมู่ ถนน.....

แขวง/ตำบล เขต/อำเภอ จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์

2. ข้าพเจ้าขอเสนอเรื่องต่อนายกเทศมนตรีเมืองอโยธยา ดังนี้.....

ขอรับรองว่าเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....

(.....)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ทางโทรศัพท์

สำนักงานเทศบาลเมืองอโยธยา

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองอโยธยา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลเมืองอโยธยาพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และ
เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. เวลา..... น.