

คู่มือรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลสระชุด

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลสระขุดฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลสระขุด ทั้งนี้การจัดการเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ จนได้ข้อยุติ ให้มีความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลตำบลสระขุด

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ความหมายของเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
การรับและตรวจสอบเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ	๓
ขั้นตอนการดำเนินการ	๓
วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
รายงานผลการดำเนินการ	๘
แบบฟอร์ม	๘
จัดทำโดย	๘
ภาคผนวก	
- ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์/ทางโทรศัพท์	๑๐

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสระชุด มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๒. ความหมายของเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และ

๑.๑ เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ผู้ร้องขอให้เทศบาลตำบลสระชุด แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร (หนังสือ) หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เทศบาลตำบลสระชุด ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลาง โดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่เทศบาลตำบลสระชุดสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาคือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ ดำเนินการต่อไปได้

หมายเหตุ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๒

ร้องทุกข์ หมายถึง ก. บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

ร้องเรียน หมายถึง ก. เสนอเรื่องราว

๓. คำจำกัดความ

การจัดการเรื่องราวร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องราวร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

= ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังเทศบาลตำบลสระชุดผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อ

= ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อดด้วยตนเอง/ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ จดหมาย

เจ้าหน้าที่

= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลสระชุด

เรื่องราวร้องเรียน

= แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น

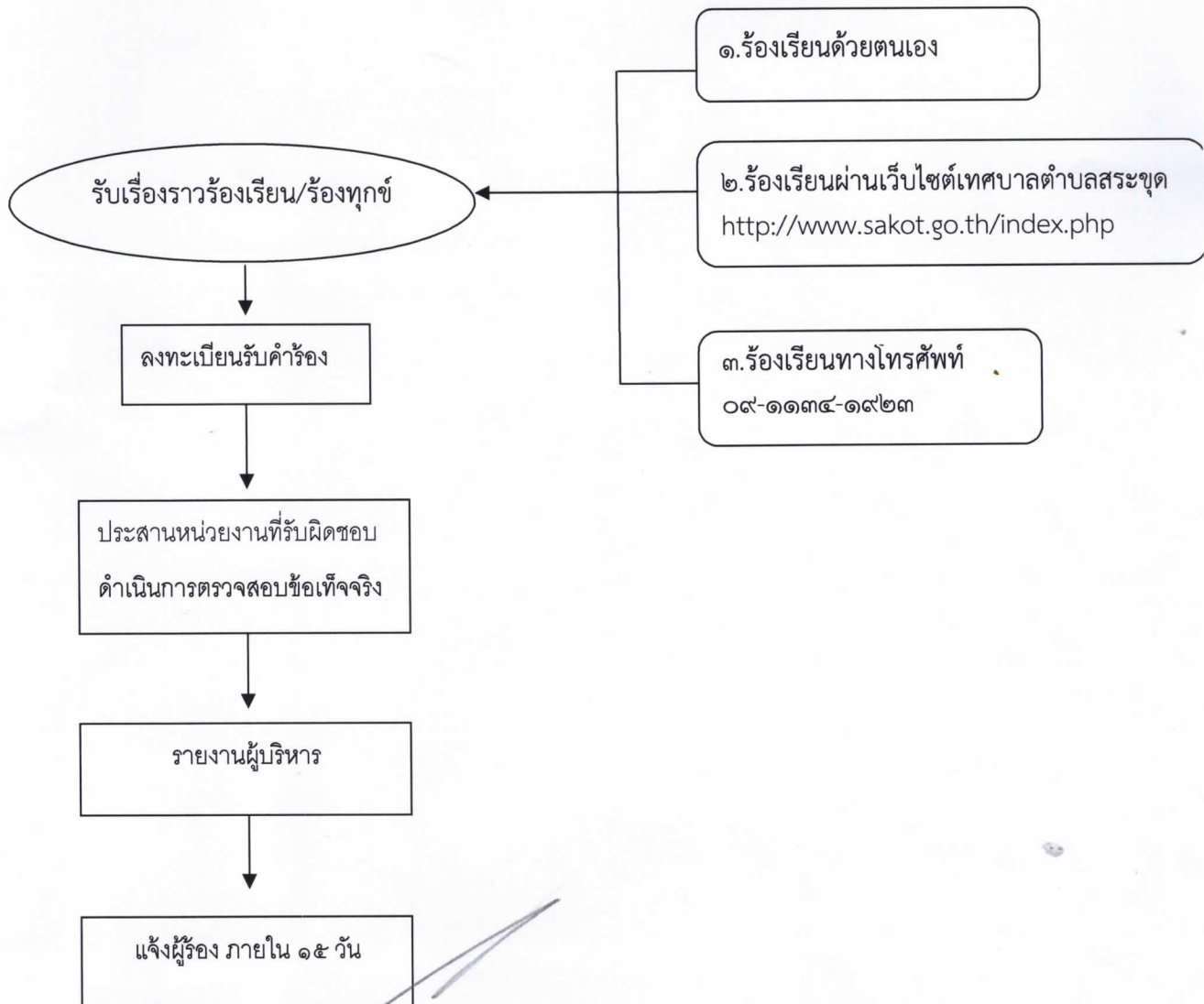
- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของเทศบาล

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๔.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์



๕. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังเทศบาลตำบลสระชุด จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลสระชุด	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนด้วยจดหมาย หรือ หนังสือลายลักษณ์อักษร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลสระชุด	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๙-๑๑๓๔-๑๙๒๓	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๖. ขั้นตอนการดำเนินการ

๖.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑.๑ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยวาจา/ โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ที่ ทต.สระชุด กำหนด)
- กรณีด้วยวาจา (มาด้วยตนเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย)

ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบ ฯ (ทต.สระชุด ๑) และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

หมายเหตุ เจ้าหน้าที่อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- กรณีโทรศัพท์ ให้ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในแบบ ฯ (ทต.สระชุด ๒) หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

หมายเหตุ เจ้าหน้าที่อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- ดำเนินการตามข้อ ๖.๒ ต่อไป

๖.๑.๒ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้น

ตามสมควร

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

หมายเหตุ ๑. อ้างอิงพระราชบัญญัติคณะกรรมการการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ มาตรา ๒๑

๒. กรณีขาดสาระสำคัญไม่ครบถ้วน นายกเทศมนตรีอาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- ดำเนินการตามข้อ ๖.๒ ต่อไป

๖.๑.๓ กรณีเรื่องที่ส่วนราชการส่วนกลาง/หน่วยงาน/องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้ เทศบาลตำบลสระซุด ตรวจสอบ/ดำเนินการ (หนังสือ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรืออื่น ๆ) ให้ดำเนินการตามข้อ ๖.๒ ต่อไป

๖.๒ การลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เมื่อเทศบาลตำบลสระซุดได้ดำเนินการตามข้อ ๖.๑ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

๖.๒.๑ เรื่องที่รับดำเนินการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง ฯ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันที แล้วเสนอเรื่อง/ขอความเห็นจากผู้ได้รับมอบหมาย หรือ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาในเบื้องต้น(ก่อนนำเสนอ นายกเทศมนตรีนายกเทศมนตรี/สั่งการ) ว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด ภายในเวลาไม่เกิน ๓ วัน หากเป็นเรื่องสำคัญ/เร่งด่วนให้เสนอ นายกเทศมนตรีพิจารณาสั่งการโดยทันที

หมายเหตุ ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลตำบลสระซุด ประกอบด้วย

- | | | |
|-----------------------------|-------------------------|----------------------------------|
| ๑. จ.ส.ท.วิไลย ศิลา | ปลัดเทศบาลตำบลสระซุด | เป็นหัวหน้า |
| ๒. นายสุรสิทธิ์ ฤทธิธรม | รองปลัดเทศบาลตำบลสระซุด | เป็นเจ้าหน้าที่ |
| ๓. นางสาววิไลภรณ์ จันทบุลย์ | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | เป็น เจ้าหน้าที่ |
| ๔. นางอารีย์ สังข์สีแก้ว | บุคลากร | เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการ |
| ๕. นางธัญญาพร เอื้อนไธสง | ลูกจ้างประจำ | เป็นเจ้าหน้าที่/ผู้ช่วยเลขานุการ |

ทั้งนี้ หากผู้ได้รับมอบหมายตามข้างต้นไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ให้ เจ้าหน้าที่เทศบาลที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติหน้าที่แทนไปพลางก่อน

๖.๒.๒ เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ (นายกเทศมนตรีอาจพิจารณาให้รับดำเนินการแล้วแต่กรณี)

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดเจนให้ตรวจสอบได้

หมายเหตุ

“บัตรสนเท่ห์”

- ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ “ น. จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน”
- ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน (ซึ่งเทศบาลตำบลสระบุรีจะรับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที)
- บัตรสนเท่ห์ที่อาจจะถือเป็นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้อ ๖.๑.๒ ได้ โดยต้องครบองค์ประกอบข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้
 - ๑) จะต้องระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง โดยจะต้องชี้เบาะแส/ระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้อง ๗ ให้ชัดเจน (มีพยานหลักฐานใดบ้าง อาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ ก็ได้ ทั้งนี้เพื่อที่ นายกเทศมนตรีหรือผู้ได้รับมอบหมายจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่ร้อง ๗ มีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ว่าเป็นคำร้องโดยสุจริต)
 - ๒) จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน โดยจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลที่เป็นประจักษ์พยานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้อง ๗ และมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง (สามารถติดตามตรวจสอบได้จริง)

(๒) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับก็ได้ถ้าระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ถ้ารับให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป)

(๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้วตลอดถึงได้มีการบังคับคดีแล้ว

(๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๖) เรื่องที่องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว

(๗) เรื่องใกล้เคียงประณอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร

ราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗) พ.ศ.๒๕๕๐ มาตรา ๖๑/๒ และ ๖๑/๓ ที่มีกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะ หรือเรื่องที่ได้ผ่านกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการแล้ว

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ นำเรื่องพร้อมความเห็น/เหตุผลเสนอผู้ได้รับมอบหมายหรือ เจ้าหน้าที่เทศบาลที่รับมอบหมาย ตามข้อ ๖.๒.๑ พิจารณา ก่อนดำเนินการนำเสนอเรื่องตามขั้นตอนเพื่อให้ นายกเทศมนตรีพิจารณาสั่งการต่อไป

๖.๓ การพิจารณาเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหา

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๖.๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่เทศบาลจัดทำบันทึกเสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรี หรือ รองนายกเทศมนตรีที่ได้รับมอบหมาย หรือ คณะกรรมการ/คณะทำงานที่ได้รับแต่งตั้งพิจารณาวินิจฉัยโดยบันทึกดังกล่าวให้แสดงเหตุผลหรือข้อกฎหมายประกอบความเห็นด้วยว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด และเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล หรือหน่วยงานอื่น หรือมีกฎหมายเฉพาะกำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางพิจารณา มอบหมาย โดยมีหลักเกณฑ์/แนวทางพิจารณา มอบหมาย ดังนี้

๖.๓.๑ **เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล** ให้พิจารณามอบหมายส่วนราชการที่รับผิดชอบโดยตรง หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาก็ได้

๖.๓.๒ **เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น (ส่วนกลาง / ส่วนท้องถิ่น)** ให้จัดส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยตรงพิจารณาดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น

๖.๓.๓ **เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ** ให้แจ้งผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นกำหนดต่อไป

๖.๔ การแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้อง

ให้ เทศบาลแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมผลการพิจารณาของ นายกเทศมนตรีที่มอบหมายส่วนราชการ หรือคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบ/แก้ไขปัญหา ให้ผู้ร้องทราบภายในไม่เกิน ๓ วันทำการ นับแต่ได้มีการดำเนินการตามข้อ ๖.๓ แล้ว โดยให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร (ทต.สรชชุด ๓) หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้ เช่นเดียวกัน (อาจโดยเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบ หรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ก็ได้)

๗. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

๗.๑.๑ ให้ส่วนราชการ ที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือ คณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่นายกเทศมนตรีมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา รวบรวมพยานหลักฐานทุกประเภท (พยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ) ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง (ถ้าจำเป็น) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นอย่างชัดเจน แล้วเสนอ หัวหน้าส่วนราชการนั้น ๆ (กรณีหน่วยงาน) หรือนำเข้าประชุมพิจารณา/ลงมติ (กรณีคณะกรรมการ/คณะทำงาน) เพื่อพิจารณาวินิจฉัย / สั่งการพร้อมดำเนินการแก้ไขปัญหา และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงานนายกเทศมนตรี ทราบ/พิจารณาต่อไป (กรณีการดำเนินงานไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ให้ขอขยาย

เวลามาพร้อมเหตุผล และขยายเวลาได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละไม่เกิน ๑๕ วัน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นโดยต้องได้รับอนุญาตจาก นายกเทศมนตรีเป็นรายกรณี)

๗.๑.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายเฉพาะหรือกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๗.๑.๓ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้หัวหน้าส่วนราชการที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วน ตามประเด็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑.๔ คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของส่วนราชการที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่ นายกเทศมนตรี มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา ควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลพินิจ

๗.๑.๕ ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือ คณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่นายกเทศมนตรีมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา ซึ่งได้ดำเนินการตามข้อ ๖.๑.๑ - ๖.๑.๔ รายงานผลการดำเนินการให้ นายกเทศมนตรี ทราบ/พิจารณา (ผ่าน เทศบาล) ตามกำหนดระยะเวลาในข้อ ๘.

๗.๑.๕ การตรวจสอบกลั่นกรองการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา (**ดำเนินการควบคุมเฉพาะกรณีเรื่องสำคัญ/เรื่องสาธารณชนติดตาม**) นายกเทศมนตรีอาจมอบหมายให้มีการตรวจสอบในทางลับ (ดำเนินการควบคุมกับการดำเนินงานของหน่วยงานตรง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม/ถูกต้อง/ชัดเจน/สามารถตอบโจทย์สาธารณะ) โดยอาจมอบหมายหน่วยงาน/คณะทำงานเฉพาะกิจ หรืออื่นใด หรือองค์การอิสระอื่นใดที่เกี่ยวข้อง ช่วยตรวจสอบอีกทางหนึ่ง

๗.๑.๖ ให้ เทศบาลแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ที่ได้ดำเนินงาน/ได้รับรายงานผลการดำเนินงานตามข้อ ๗.๑.๑ - ๗.๑.๔ และ ๗.๑.๕ (ถ้ามี) ซึ่ง นายกเทศมนตรีได้รับทราบ/พิจารณาแล้ว) ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้นำการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จหรือได้รับแจ้งผลดำเนินการ (พ.ต.ส.ระชุด ๔)

๗.๒ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น

ดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้น ๆ โดยให้แจ้งหน่วยงานแจ้งผลการดำเนินการให้ นายกเทศมนตรีทราบด้วย (เพื่อ เจ้าหน้าที่จะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

๘. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง หรือตามห้วงระยะเวลาที่นายกเทศมนตรีได้วินิจฉัยสั่งการ (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละไม่เกิน ๑๕ วัน)

กรณีการดำเนินงานตามข้อ ๘.๑.๕ ให้ถือกำหนดระยะเวลาตามข้างต้นด้วย เว้นแต่เป็นกรณีการขอความร่วมมือให้ เทศบาลพิจารณาประสานติดตามเรื่องต่อเนื่องใกล้ชิด

หมายเหตุ - กรณีผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบหรือไม่ได้ขอขยายเวลามาในกำหนด ให้เทศบาลดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยทำเป็นหนังสือ ประทับตรา และกำหนดการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออกเป็นเป็นระยะๆ ดังนี้

- (๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน
- (๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๑
- (๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๒
- หากผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่รายงานผล ให้เทศบาลรวบรวม

ข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่มีเสนอ นายกเทศมนตรีพิจารณาเป็นลายลักษณ์อักษรต่อไป

๘.๒ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องนั้นไปให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยแจ้งหน่วยงาน พร้อมขอให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินงานหรือผลความคืบหน้าในการดำเนินงาน (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกตามกฎหมายเกี่ยวข้อง) ให้ นายกเทศมนตรีทราบด้วย เพื่อเทศบาลจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

หมายเหตุ อ้างอิง พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

๙. การรายงานผลการดำเนินการ

๙.๑ เทศบาลจัดทำสรุปผลดำเนินงานตามแบบรายงานหรือแบบสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลเพื่อรายงานให้ นายกเทศมนตรีทราบ ก่อนวันประชุมประจำเดือนหัวหน้าส่วนราชการประจำส่วนราชการไม่น้อยกว่า ๓ วัน

๙.๒ จัดทำแบบรายงานสรุปผลการปฏิบัติตามข้อ ๔ เพื่อส่งรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป (ถ้ามี)

๑๐. แบบฟอร์ม

- แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๑. จัดทำโดย

สำนักงานเทศบาลตำบลสระชุด ตำบลสระชุด อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์

เบอร์โทรศัพท์ ๐๙-๑๑๓๔-๑๙๒๓

• เว็บไซต์ <http://www.sakot.go.th/>

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

(พต.สระชุด ๑)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสระชุด

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ฉบับที่.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลสระชุดพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดี
รับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
- ๒) จำนวน.....ชุด
- ๓) จำนวน.....ชุด
- ๔) จำนวน.....ชุด
- ๕) จำนวน.....ชุด
- ๖) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

(ทต.สระบุรี ๒)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสระบุรี

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลสระบุรี พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....

.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง

วันที่..... เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ทต.สระชุด ๓)

ที่ สร..... /.....

เทศบาลตำบลสระชุด ๒๒๓ หมู่ที่ ๒

อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเทศบาลตำบลสระชุด โดยทาง

☐ หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ☐ ด้วยตนเอง ☐ ทางโทรศัพท์ ☐ อื่นๆ.....

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

เทศบาลตำบลสระชุด ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียน
รับเรื่อง เลขรับที่..... ลงวันที่..... และเทศบาลตำบลสระชุด

ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

☐ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล และเทศบาลได้มอบหมายให้
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

☐ เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล และเทศบาลได้จัดส่งเรื่องให้
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

☐ เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่
กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

.....
(.....)

เทศบาลตำบลสระชุด

โทร. ๐๙-๑๑๓๔๑๙๒๓

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ทต.สระชุด ๔)

ที่ สร..... /

เทศบาลตำบลสระชุด ๒๒๓ หมู่ที่ ๒

อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสือ ที่ สร...../..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่เทศบาลตำบลสระชุด ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านตามที่ท่าน
ได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่
ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

เทศบาลตำบลสระชุด

โทร. ๐๙-๑๑๓๔-๑๙๒๓