

คู่มือการปฏิบัติงานร้องทุกข์ร้องเรียน



ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลที่วัง

อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

โทรศัพท์ ๐๗๕-๓๕๕๖๒๙ ต่อ ๑๑๐ โทรสาร ๐๗๕-๓๕๕๖๒๙ ต่อ ๑๒๓

www.tiwang.go.th

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ กำหนดให้ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรคความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ประกอบกับประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เกิดขึ้นในท้องที่เทศบาลตำบลที่วัง เป็นไปในแนวทางเดียวกันเกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลที่วังรวมถึงเจ้าหน้าที่ในส่วนงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อร้องเรียน เทศบาลตำบลที่วังจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานร้องทุกข์ร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลที่วังบรรลุสัมฤทธิ์ตามภารกิจและเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลที่วัง

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
ความหมาย	๑
หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒
ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒
วิธีดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓
ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๔-๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มคำร้องทุกข์/ร้องเรียน	

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือการปฏิบัติงานร้องทุกข์ร้องเรียนของเทศบาลตำบลที่วังได้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

๑.๑ เพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อเทศบาลตำบลที่วังให้สามารถติดต่อสอบถามขอทราบข้อมูลรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับงานของส่วนราชการ หรือการประสานงานส่งต่อเรื่องให้ส่วนราชการเจ้าของเรื่องไปดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการต่อไป

๑.๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลที่วังใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนให้มีมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๓ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนอย่างถูกต้อง เที่ยงตรง และเป็นธรรม

๑.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียของเทศบาลตำบลที่วังทราบถึงกระบวนการขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

๒. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องทุกข์/ร้องเรียน ประกอบด้วยความหมายเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการเสนอนายกเทศบาลตำบลที่วัง เพื่อพิจารณาให้ความเห็นสั่งการต่อไป

๓. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ เพราะในการบริหารราชการหรือการให้บริการของส่วนราชการนั้น ผลงานจะเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชน ซึ่งเทศบาลตำบลที่วังมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

ความหมายของการร้องทุกข์/ร้องเรียน พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๖ ได้ให้ความหมายของคำว่าร้องทุกข์ร้องเรียนไว้ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้แบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า เรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน ไว้ ๒ ประการ คือ

๑. เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องราวที่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลที่วังเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม รวมถึงการดำเนินงานของเทศบาลตำบลที่วังที่ไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ และระเบียบกฎหมาย

๒. เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับหรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์หรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย

สรุป การร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิด

๔. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

๔.๑ ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียน

๔.๑.๑ เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

๔.๑.๒ ความเดือดร้อนหรือเสียหาย เกิดจากหน้าที่ของเทศบาลตำบลที่วัง ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๔.๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์

เป็นเรื่องผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องขอให้เทศบาลตำบลที่วัง แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ รวมถึงเรื่องในส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลที่วังดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๕. ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของเทศบาลตำบลที่วัง

๕.๑ การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๕.๑.๑ กรณีร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยวาจา

๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลที่วัง เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๕.๑.๒ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

- ๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้ เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง
- ๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริง พฤติการณ์อัน

เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียน แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

๕.๒ เมื่อเทศบาลตำบลที่วังได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จะดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดแล้ว เสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีตำบลที่วังพิจารณา

๕.๓ นายกเทศมนตรีตำบลที่วังวินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลที่วัง หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลที่วัง ให้พิจารณามอบหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาแนวทางแก้ไข ปัญหา หากเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ส่งเรื่องนั้นไปศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปและแจ้งให้ผู้ร้องทราบด้วย โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานติดตามผลการแก้ไขปัญหาหรือหากเป็นเรื่องที่เกินศักยภาพของเทศบาลตำบลที่วัง ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

๖. วิธีดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ การพิจารณารับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๖.๑.๑ นายกเทศมนตรีตำบลที่วังอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมาย ปลัดเทศบาลตำบลที่วัง เป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการเรื่องนั้นอย่างไร

๖.๑.๒ แนวทางที่นายกเทศมนตรีจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้แก่

- ๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้
- ๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์
- ๓) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน
- ๔) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว
- ๕) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

๖.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลที่วัง)

๖.๒.๑ ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง ถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกเทศมนตรีตำบลที่วังพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

๖.๒.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครอง เพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๖.๒.๓ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้นายกเทศมนตรีตำบลที่วังพิจารณาข้อเท็จจริงตามการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น

คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของนายกเทศมนตรีตำบลที่วัง ควรพิจารณาจากข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ซึ่งการรายงานผลการตรวจสอบต้องระบุข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง ผลการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน รวมถึงเสนอข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลยพินิจเพื่อประกอบการวินิจฉัยสั่งการ

๖.๒.๔ เมื่อเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยของนายกเทศมนตรีตำบลที่วังแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการมายังศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อจะได้แจ้งให้กับผู้ร้องทุกข์ทราบต่อไป

๖.๒.๕ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน แจ้งผลเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หรือการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๗. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลที่วัง ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๗.๒ เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลที่วัง ให้ส่งเรื่องนั้นไปศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไป และแจ้งผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หรือหากเป็นเรื่องที่เกินศักยภาพของเทศบาลตำบลที่วังให้ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ทั้งนี้ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่องแนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

๘. อัตราค่าธรรมเนียมในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ - ไม่มีค่าธรรมเนียม -

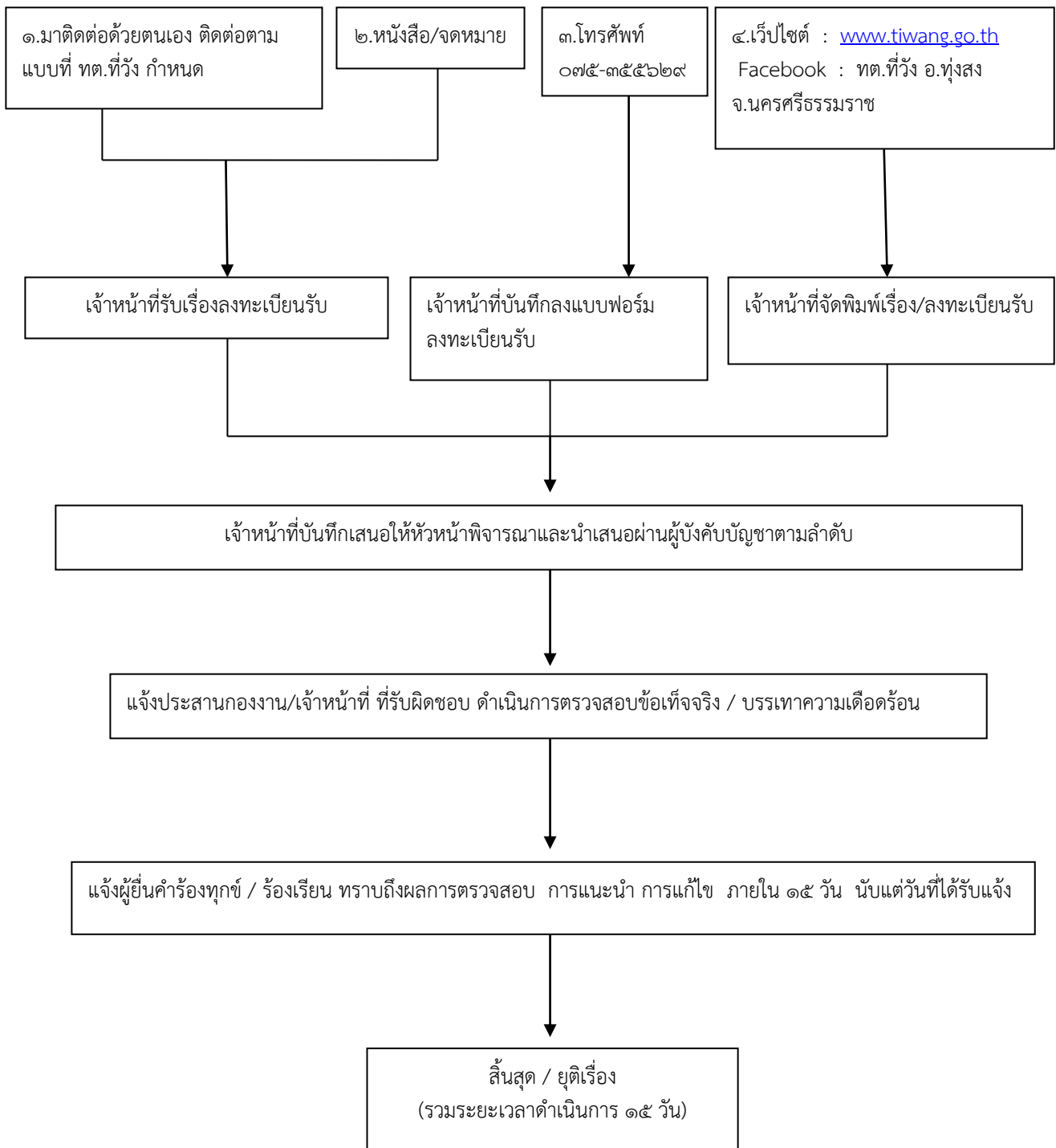
๙. รายการเอกสารหลักฐานส่วนบุคคลประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ - ไม่มีเอกสารหลักฐาน -

๗.๓ ระยะเวลาการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑ วันทำการ	งานนิติการ/ สำนัก ปลัดเทศบาล
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน แล้วรายงานผลให้นายก เทศมนตรีตำบลที่วัง	๗ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๔	แจ้งเตือนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงาน ผลภายใน ๓ วันทำการ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผล การดำเนินการให้รายงานนายกเทศมนตรี ตำบลที่วัง เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	๓ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานสรุปผลการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ผลการแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ออกระบุปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข	๑ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแจ้งให้ ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ทราบ	๓ วันทำการ	งานนิติการ/ สำนัก ปลัดเทศบาล

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลทิวัง อำเภอยางสง จังหวัดนครศรีธรรมราช



ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลที่วัง

ข้าพเจ้า.....เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....

มีความประสงค์เพื่อให้เทศบาลตำบลที่วัง พิจารณาดำเนินการ.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....ผู้ร้อง

(.....)

แจ้งส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการ/ตรวจสอบ/แนะนำ/แก้ไขปัญหา

☐ กองช่าง

☐ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

☐ สำนักปลัดเทศบาล

☐ กองคลัง

☐ กองการศึกษา

☐ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง

(.....)

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

.....

.....

(ลงชื่อ).....

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล

.....

.....

(ลงชื่อ).....

ปลัดเทศบาล

ความเห็นนายกเทศมนตรี

.....

.....

(ลงชื่อ).....

นายกเทศมนตรีตำบลที่วัง

แบบคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลที่วัง

ข้าพเจ้า.....เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....

มีความประสงค์เพื่อให้เทศบาลตำบลที่วัง พิจารณาดำเนินการ.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....ผู้ร้อง

(.....)

แจ้งส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการ/ตรวจสอบ/แนะนำ/แก้ไขปัญหา

☐ กองช่าง

☐ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

☐ สำนักปลัด

☐ กองคลัง

☐ กองการศึกษา

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง

☐ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

(.....)

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

.....

.....

(นางมารีสา เพ็ชรทอง)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล

.....

.....

(นายกันยชัย อินทหนู)

ปลัดเทศบาล

ความเห็นนายกเทศมนตรี

.....

.....

(นายประทีป ศรีแก้ว)

นายกเทศมนตรีตำบลที่วัง



คำสั่งเทศบาลตำบลที่วัง

ที่ ๓๙๒ / ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลที่วัง

.....

ตามที่เทศบาลตำบลที่วัง ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม เทศบาลตำบลที่วังไปแล้วนั้น เพื่อให้คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลที่วัง เป็นไปอย่างถูกต้อง ขอยกเลิกคำสั่งเทศบาลตำบลที่วัง ที่ ๖๘๘/๒๕๖๓ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลที่วัง สั่ง ณ วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ และแต่งตั้งบุคคลดังต่อไปนี้ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๑. คณะกรรมการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลที่วัง ดังนี้

๑.๑ ปลัดเทศบาล	ประธานกรรมการ
๑.๒ ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๑.๓ ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๑.๔ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	กรรมการ
๑.๕ ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	กรรมการ
๑.๖ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	กรรมการ
๑.๗ ผู้อำนวยการกองการศึกษา	กรรมการ
๑.๘ หัวหน้าฝ่ายปกครอง	กรรมการ
๑.๙ นิติกร	กรรมการ/เลขานุการ
๑.๑๐ ผู้ช่วยนิติกร	กรรมการ/ผช.เลขานุการ

ให้คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานพิจารณาขอหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา หากเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ส่งเรื่องนั้นไปศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือส่วนราชการเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไป แจ้งให้ผู้ร้องทราบผลการดำเนินการ รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลที่วัง

๒.๑ นิติกร	เป็นหัวหน้า
๒.๒ ผู้ช่วยนิติกร	เป็นผู้ช่วย

ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ฯ มีหน้าที่จัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ รับแจ้งเรื่องร้องทุกข์จากผู้ร้องทุกข์ยื่นเป็นเอกสาร ผ่านทางเว็บไซต์ ทางโทรศัพท์และทางอื่น ๆ ส่งเรื่องร้องทุกข์ให้แก่ฝ่ายรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแจ้งผลการดำเนินการตอบให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ เดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ประทีป ศรีแก้ว

(นายประทีป ศรีแก้ว)

นายกเทศมนตรีตำบลที่วัง