



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
เทศบาลตำบลหนองเรือ
อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๕๐ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๕๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น เทศบาลตำบลหนองเรือ จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองเรือ เพื่อให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลหนองเรือ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในเทศบาลตำบลหนองเรือ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เทศบาลตำบลหนองเรือ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองเรือ บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

เทศบาลตำบลหนองเรือ

มกราคม ๒๕๖๐

สารบัญ

	หน้า
๑. ความหมาย	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๒
๕. แนวทางการบริหารของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๒
๖. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๓
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๘. การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๘
๑๐. การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๘
๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๘
๑๒. มาตรฐานงาน	๘
๑๓. แบบฟอร์ม	๘
๑๔. จัดทำโดย	๘

๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องมือชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสดูกำหนดมติเตียนจากประชาชนน้อยย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิตเตียนจากประชาชนมาก นอกจากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งเทศบาลตำบลหนองเรือมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์” ไว้ 2 ประการ คือ

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองเรือมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนทั่วไป และผู้ที่ยื่นข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากเทศบาลตำบลหนองเรือ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของเทศบาลตำบลหนองเรือ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองเรือ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้แก่ ด้วยตนเอง แบบคำร้องทั่วไป ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Face book

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน และผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๔. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเทศบาลตำบลหนองเรือได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

๔.๑ ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๔.๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่ใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้เทศบาลตำบลหนองเรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลหนองเรือดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

๕. แนวทางการบริหารงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองเรือ

๕.๑ การดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลหนองเรือ ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

๕.๒ การบริหารงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลหนองเรือ

ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองเรือ ในรูปของคณะกรรมการ มีนายกเทศมนตรี เป็นประธาน รองนายกเทศมนตรีเป็นรองประธาน และมีปลัดเทศบาล หัวหน้าส่วนราชการต่างๆ เป็นกรรมการ และหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล เป็นกรรมการและเลขานุการ และมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

๕.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลหนองเรือ

(๑) ส่วนรับเรื่อง เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่อง ได้รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนทุกช่องทาง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยเมื่อรับเรื่องแล้วจะดำเนินการ

(๑.๑) การรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓-๒๙๔๐๕๐, ๐๔๓-๒๙๔๐๙๒ จะตอบข้อซักถาม บริการข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไข ปัญหาแล้วแต่กรณี

(๑.๒) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

(๑.๓) รวบรวมเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ส่งให้ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

๑.๔) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

(๑.๕) บริหารการประชาสัมพันธ์

(๑.๖) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

(๒) ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๒.๑) วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

(๒.๒) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

๒.๓) จำแนกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา

(๒.๔) เปรียบเทียบติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

(๓.๑) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองดีที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคมส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที

(๓.๒) รายงานผู้บังคับบัญชา

(๓.๓) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองเรือผ่านทางสื่อต่างๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ

๖. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองเรือ

๖.๑ โครงสร้างของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองเรือ ประกอบด้วย 2 งาน

(๑) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสกระทำผิดกฎหมาย

(๒) งานอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๖.๒ องค์ประกอบของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองเรือ

(๑) นายกเทศมนตรีตำบลหนองเรือ เป็นประธาน

(๒) ปลัดเทศบาลและหัวหน้าส่วนราชการต่างๆ เป็นกรรมการ

(๓) หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเป็นกรรมการ/เลขานุการ

๖.๓ ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองเรือ

(๑) การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑.๑) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ พร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลหนองเรือ เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริง พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่น ต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(๒) เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลหนองเรือ ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ และนายกเทศมนตรีตำบลหนองเรือพิจารณาสั่งการโดยทันที

(๓) ให้หน่วยงานผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน ทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบ หรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) นายกเทศมนตรีตำบลหนองเรือ วินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี ให้พิจารณาอบหมายปลัดเทศบาล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหากหากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

๖.๔ วิธีดำเนินการ

(๑) การพิจารณารับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๑) นายกเทศมนตรี อาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมาย ปลัดเทศบาลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ นายกเทศมนตรี หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอน วิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) นายกเทศมนตรี อาจส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ ให้คณะกรรมการ กลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่นายกเทศมนตรีแต่งตั้ง ทำหน้าที่ตาม (๑.๑) ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะ เกิดประโยชน์

(๑.๓) แนวทางที่นายกเทศมนตรีจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้แก่

(๑.๓.๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้อง ไม่ได้

(๑.๓.๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วน เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๓.๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือ กรณีแวดล้อมชัดเจน

(๑.๓.๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษา หรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๖) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธี ปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

(๑.๓.๗) เรื่องใกล้เคียงประณอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖

(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีเป็นเรื่องที่ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี)

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกเทศมนตรีมอบหมายให้ ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น ทั้งพยาน เอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่อง ร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกเทศมนตรีพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้นายกเทศมนตรีพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของนายกเทศมนตรีควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจ

(๒.๕) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้นำดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

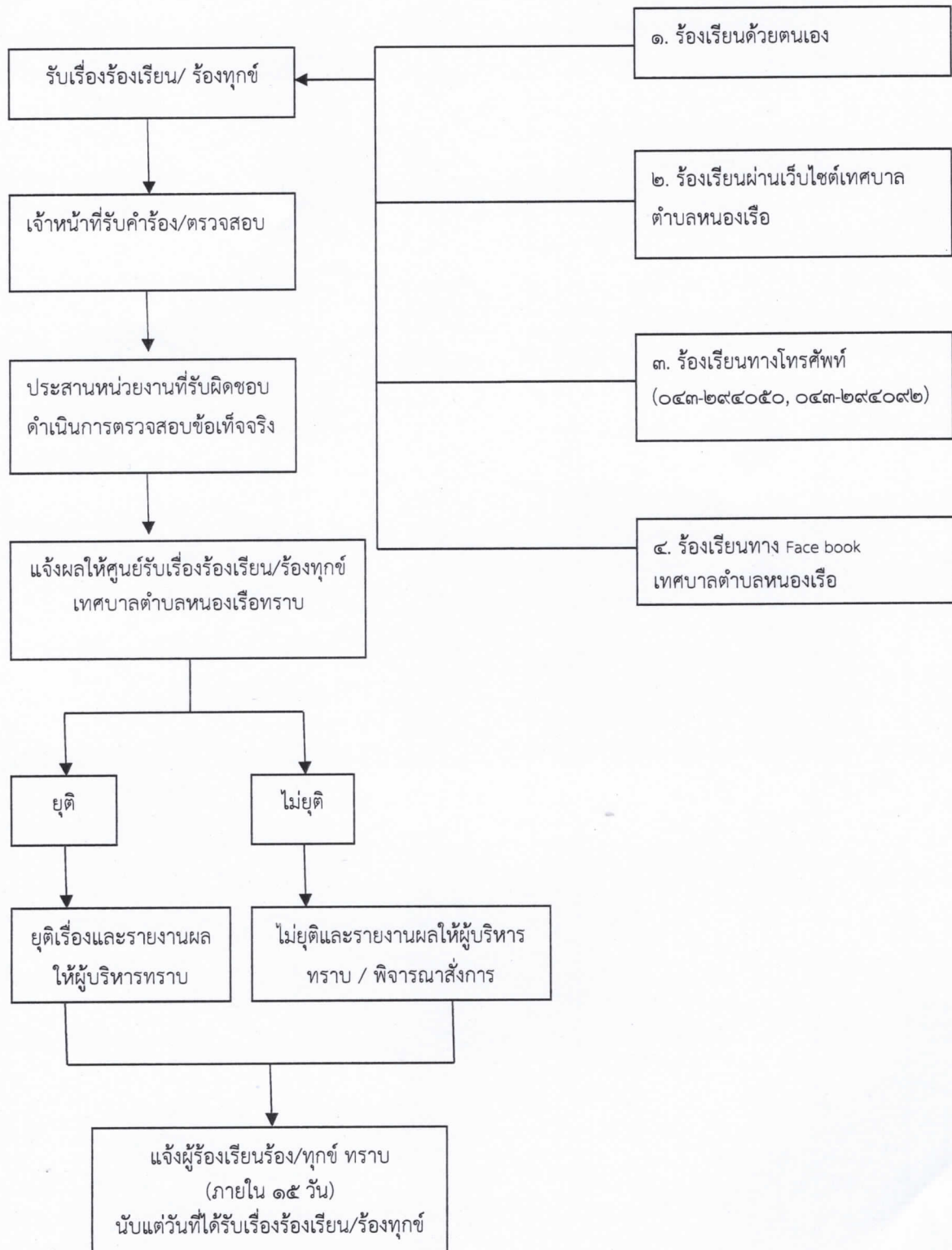
๖.๕ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้งๆ ละไม่เกิน ๓ วัน)

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้นายกเทศมนตรีทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๘. การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงบนสมุดรับข้อร้องเรียน

๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จะส่งคำร้องไปยังหน่วยงานเพื่อเสนอให้ผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองเรือ ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดส่งข้อร้องเรียนเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๐. การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์

๒. รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๒. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๓. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป

๑๔. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๓-๒๙๔๐๙๒, ๐๔๓-๒๙๔๐๕๐, ๐๔๓-๒๙๔๓๙๖
เว็บไซต์ www.nongrua.go.th

ภาคผนวก



คำสั่งเทศบาลตำบลหนองเรือ

ที่ ๕๘๓ / ๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อให้การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน เทศบาลตำบลหนองเรือ จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นศูนย์บริการประชาชนในการติดต่อ สอบถามข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเรื่องที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภารกิจของหน่วยงานภายนอก ที่ต่อเนื่องจากภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และตลอดจนเรื่องอื่นๆ ที่ประชาชนในท้องถิ่นร้องขอ จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย ดังนี้

๑. คณะกรรมการฝ่ายอำนวยการ ประกอบด้วย

๑.๑ นายประสงค์ ศรีวัฒน์	นายกเทศมนตรี	ประธานกรรมการ
๑.๒ ว่าที่ร้อยโทสุรเดช ลักษณะ	ปลัดเทศบาล	กรรมการ
๑.๓ นางสาวสุภาวดี ศรีปิตตา	รองปลัดเทศบาล	กรรมการ
๑.๔ นางลัษณณา ศรีสิทธิ์	ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๑.๕ นายฉลอง งามแก้ว	ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๑.๖ นางอรุณ อนุตริ	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	กรรมการ/เลขานุการ
๑.๗ นายเลิศชาย บรรหาร	นิติกร	ผู้ช่วยเลขานุการ
๑.๘ นางวรรณัทธ์ ประทุมวัน	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. กำกับดูแลการบริการประชาชนในภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภารกิจของหน่วยงานภายนอกที่จะให้บริการในศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. ให้คำปรึกษา แนะนำ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจระบบงานและรายละเอียดต่างๆ ของแต่ละงานบริการที่มีในศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีการประสานกับหน่วยงานที่ให้บริการ

๓. มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๒.๑ นายมัธยม แดนแก้ว	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	หัวหน้า
๒.๒ นางวรรณิ์ ประทุมวัน	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	เจ้าหน้าที่
๒.๓ นางสาววราภรณ์ ชินชัย	ผู้ช่วยนิติกร	เจ้าหน้าที่
๒.๔ นางพรทิพา มูลทุม	เจ้าพนักงานธุรการ (ลูกจ้างประจำ)	เจ้าหน้าที่

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับคำร้องทั่วไปเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบเอกสารหลักฐานประธานให้ถูกต้องครบถ้วน
 ๒. ส่งเรื่องให้กับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
 ๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้ร้องเรียน
 ๔. ประสานงานการแจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้ร้องเรียนทราบ
- ให้ผู้ได้รับแต่งตั้ง ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
หากมีปัญหา อุปสรรค ให้รายงานนายกเทศมนตรีทราบเพื่อแก้ไขปัญหาดต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๙



(นายประสงค์ ศรีวัฒน์)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองเรือ

ใบคำร้องทั่วไป

สำนักงานเทศบาลตำบลหนองเรือ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองเรือ

ด้วยข้าพเจ้า.....นามสกุล.....อายุ.....ปี
ตั้งบ้านเรือนอยู่เลขที่.....หมู่.....ถนน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....

มีความประสงค์จะ.....
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

- ตัวอย่างการเขียนคำร้อง -

ใบคำร้องทั่วไป

สำนักงานเทศบาลตำบลหนองเรือ

วันที่ 1 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2559

เรื่อง ขอสงวนอนุเคราะห์ ขอเช่าสนามกีฬาสาธารณะ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองเรือ

ด้วยข้าพเจ้า นาย ชินดี มีสอน อายุ 20 ปี
ตั้งบ้านเรือนอยู่เลขที่ 50 หมู่ 4 ถนน ชะเลียง ตำบล หนองเรือ
อำเภอ หนองเรือ จังหวัด หนองบัวลำภู

มีความประสงค์จะ ขอสงวนอนุเคราะห์ ขอเช่าสนามกีฬาสาธารณะ
ของเทศบาล ชะเลียง มาเป็น เวลา 2 วัน

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ชินดี มีสอน ผู้ยื่นคำร้อง
(นายชินดี มีสอน)