



คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลโนนสูง
อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

โทร. ๐-๔๓๘๔-๐๔๘๔

โทรสาร. ๐-๔๓๘๔-๐๔๘๔

www.noonsung-muni.go.th

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ ๑๔ พ.ศ. ๒๕๖๒ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น เทศบาลตำบลโนนสูง จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลโนนสูง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลโนนสูง เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเทศบาลตำบลโนนสูง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลโนนสูง บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

เทศบาลตำบลโนนสูง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. ความหมาย	๑
๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราร้องเรียน-ร้องทุกข์	๑
๓. การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราร้องเรียน-ร้องทุกข์	๒
๔. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราร้องเรียน-ร้องทุกข์	๓ - ๖
๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์	๗
ภาคผนวก	
๑. แบบคำร้องเรียน -ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	
๒. แบบคำร้องเรียน -ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)	
๓. แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน -ร้องทุกข์	
๔. แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์	

๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อยย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิติเตียนจากประชาชนมาก นอกจากเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสะอาดมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิถีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์” ไว้ ๒ ประการ คือ

“เรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียน-ร้องทุกข์ ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

๒.๑ ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ ข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับกรนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๒.๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ ของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มีกรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้เทศบาลตำบลโนนสูงแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นตัวความหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลโนนสูงดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

๓. การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราว ร้องเรียน-ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลโนนสูง

๓.๑ แนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลโนนสูง ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน โดยจัดตั้งเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ ไว้ที่สำนักปลัด เทศบาลตำบลโนนสูง และให้มีคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลโนนสูง ประกอบด้วย

- | | |
|---|-------------------------|
| ๑. ปลัดเทศบาลตำบลโนนสูง | เป็นประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้อำนวยการกองช่าง | เป็นกรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการกองคลัง | เป็นกรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม | เป็นกรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม | เป็นกรรมการ |
| ๖. หัวหน้าสำนักปลัด | เป็นกรรมการและเลขานุการ |
| ๗. นิติกร | เป็นผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ มีหน้าที่รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ที่ผู้ร้องยื่นเป็นเอกสาร ผ่านทางเว็บไซต์ ทางโทรศัพท์ โทรสาร และทางอื่นๆ จัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานรับผิดชอบ แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติและรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๓.๒ การเข้าถึงบริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลโนนสูง

การแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือการติดต่อสื่อสาร กับศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลโนนสูง มีช่องทางการเข้าถึงการบริการ ดังนี้


๑. ช่องทางโทรศัพท์ของสำนักงาน  หมายเลข ๐๔๓-๘๔๐๔๘๔ และโทรสารของสำนักงาน หมายเลข , ๐๔๓-๘๔๐๔๘๔ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. ในวันทำการ

๒. ช่องทางโทรศัพท์ส่วนตัวผู้บริหารระดับสูง ของเทศบาลตำบลโนนสูง

- | | |
|---------------------------|-------------------------------------|
| ๒.๑ นายเตียง ภูพลผัน | นายกเทศมนตรีตำบลโนนสูง ๐๘๑-๙๕๔๔๒๔๕ |
| ๒.๒ นายศิริชัย ศรีคราม | รองนายก ทต.โนนสูง ๐๘๑-๒๖๓๓๑๔๖ |
| ๒.๓ นายสมพงษ์ ภูขมศรี | รองนายก ทต.โนนสูง ๐๖๑-๙๖๙๖๕๔๔ |
| ๒.๔ นายสุริยา ภูครองทุ่ง | เลขานุการนายก ทต.โนนสูง ๐๘๙-๘๒๙๖๒๘๕ |
| ๒.๕ นายบรรจง หงสี | ที่ปรึกษานายก ทต.โนนสูง ๐๘๔-๙๐๘๓๕๔๐ |
| ๒.๖ นางสาวประครอง สาระขัง | ปลัดเทศบาลตำบลโนนสูง ๐๘๕-๐๐๕๑๙๕๙ |

๓. ช่องทางเว็บไซต์ของ ทต.โนนสูง  www.noonsung-muni.go.th

หัวข้อ ร้องเรียน-ร้องทุกข์ กระดานกระทุ้ง หรือหัวข้อแบรนเนอรั ร้องเรียน-ร้องทุกข์

๔. ช่องทางเฟซบุ๊ก ของ ทต.โนนสูง  : เทศบาลตำบลโนนสูง

๕. ช่องทาง e-mail : admin@noonsung-muni.go.th 

๖. ช่องทางจดหมาย ส่งมาที่ สำนักงานเทศบาลตำบลโนนสูง เลขที่ ๙๔ หมู่ที่ ๗ ตำบลโนนสูง อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๑๒๐

๘. ช่องทางกล่องรับเรื่อง ภายในสำนักงานเทศบาลตำบลโนนสูง (ตู้แดง)

๔.แนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน- ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลโนนสูง

๔.๑ โครงสร้างของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลโนนสูง ประกอบด้วย ๒ งาน

(๑) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสกระทำความผิดกฎหมาย

(๒) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๔.๒ องค์ประกอบของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลโนนสูง คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ ทต.โนนสูง

๑. ปลัดเทศบาลตำบลโนนสูง	เป็นประธานกรรมการ
๒. ผู้อำนวยการกองช่าง	เป็นกรรมการ
๓. ผู้อำนวยการกองคลัง	เป็นกรรมการ
๔. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	เป็นกรรมการ
๕. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	เป็นกรรมการ
๖. หัวหน้าสำนักปลัด	เป็นกรรมการและเลขานุการ
๗. นิติกร	เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

๔.๓ ขั้นตอนปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลโนนสูง

(๑) เมื่อได้รับเรื่อง ได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชนทุกช่องทาง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยเมื่อรับเรื่องแล้วจะดำเนินการ

(๑.๑) การรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓-๘๔๐๔๘๔ จะตอบข้อซักถาม บริการข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาลแล้วแต่กรณี

(๑.๒) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

(๑.๓) รวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๑.๔) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

(๑.๕) จัดทำทะเบียนอาสาสมัครผู้แจ้งข่าว

(๑.๖) บริหารการประชาสัมพันธ์

(๑.๗) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

(๒) วิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๒.๑) ตรวจสอบข้อเท็จจริง วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๒) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

(๒.๓) จำแนกเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีทั่วไปที่สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้ทันที และพิจารณาหาทางแก้ไขปัญห เสนอผู้บริหารท้องถิ่น กรณีที่ต้องใช้งบประมาณและไม่สามารถดำเนินการทันที

(๒.๔) เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

(๓) ปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

(๓.๑) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองดีที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคมส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนตาม

เรื่องร้องเรียน และตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที เสนอผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อส่งการต่อไป สำหรับกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันที และต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการ

(๓.๒) รายงานผู้บังคับบัญชา

(๓.๓) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน

(๔) การประชาสัมพันธ์

แจ้งผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลโนนสูง ผ่านทางสื่อต่างๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ

(๑) การรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

(๑.๑) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา ที่ศูนย์บริการร้องเรียน

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องแจ้งชื่อที่อยู่ พร้อมลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมแจ้งชื่อที่อยู่และไม่ยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลโนนสูงเห็นสมควร เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๑.๒) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจาทางโทรศัพท์

(๑.๒.๑) กรณีรับเรื่องทางโทรศัพท์สำนักงาน ให้บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องแจ้งชื่อที่อยู่ไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมแจ้งชื่อและที่อยู่ มิให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง

(๑.๒.๒) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ทางโทรศัพท์ส่วนตัวผู้บริหารระดับสูงให้อยู่ในดุลย พินิจการพิจารณาของผู้บริหารระดับสูงแต่ละท่าน ในการชี้แจงข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือการดำเนินการต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียน แล้วแจ้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อลงบันทึกไว้เป็นหลักฐาน ต่อไป

(๑.๓) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์ เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ ในการแจ้งข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบ อำนาจด้วย เพื่อเป็นหลักฐานป้องกันการแอบอ้างใช้ชื่อผู้อื่น

(๒) เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลโนนสูง ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้สำนัก กอง ส่วนที่รับผิดชอบตามเรื่อง ร้องเรียน เป็นผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียน เพื่อชี้แจงและแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น กรณีไม่สามารถดำเนินการได้ทันทีให้ เสนอเรื่องพร้อมแนวทางการแก้ไขปัญหา ต่อผู้บริหารท้องถิ่น ตามลำดับการบังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ โดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน ทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็น หนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) นายกเทศมนตรีตำบลโนนสูง ว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของนายกเทศมนตรีตำบลโนนสูง หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มี ระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่

ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีตำบลโนนสูง ให้พิจารณามอบหมายปลัด ทต. หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาหากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

วิธีดำเนินการ

(๑) การพิจารณารับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๑) นายกเทศมนตรีตำบลโนนสูง อาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมาย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสะอาด หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) นายกเทศมนตรีตำบลโนนสูง อาจส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ ให้คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ ที่นายกเทศมนตรีตำบลโนนสูง แต่งตั้งทำหน้าที่ ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์

(๑.๓) แนวทางที่นายกเทศมนตรีตำบลโนนสูงจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้แก่

(๑.๓.๑) กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้
(๑.๓.๒) กรณีเป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๓.๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน

(๑.๓.๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๖) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

(๑.๓.๗) เรื่องไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และแก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน แล้วแต่กรณี

(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีตำบลโนนสูง)

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกเทศมนตรีตำบลโนนสูง มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกเทศมนตรีตำบลโนนสูงพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทาง

ปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้นายกเทศมนตรีตำบลโนนสูง พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของนายกเทศมนตรีตำบลโนนสูงควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลยพินิจ

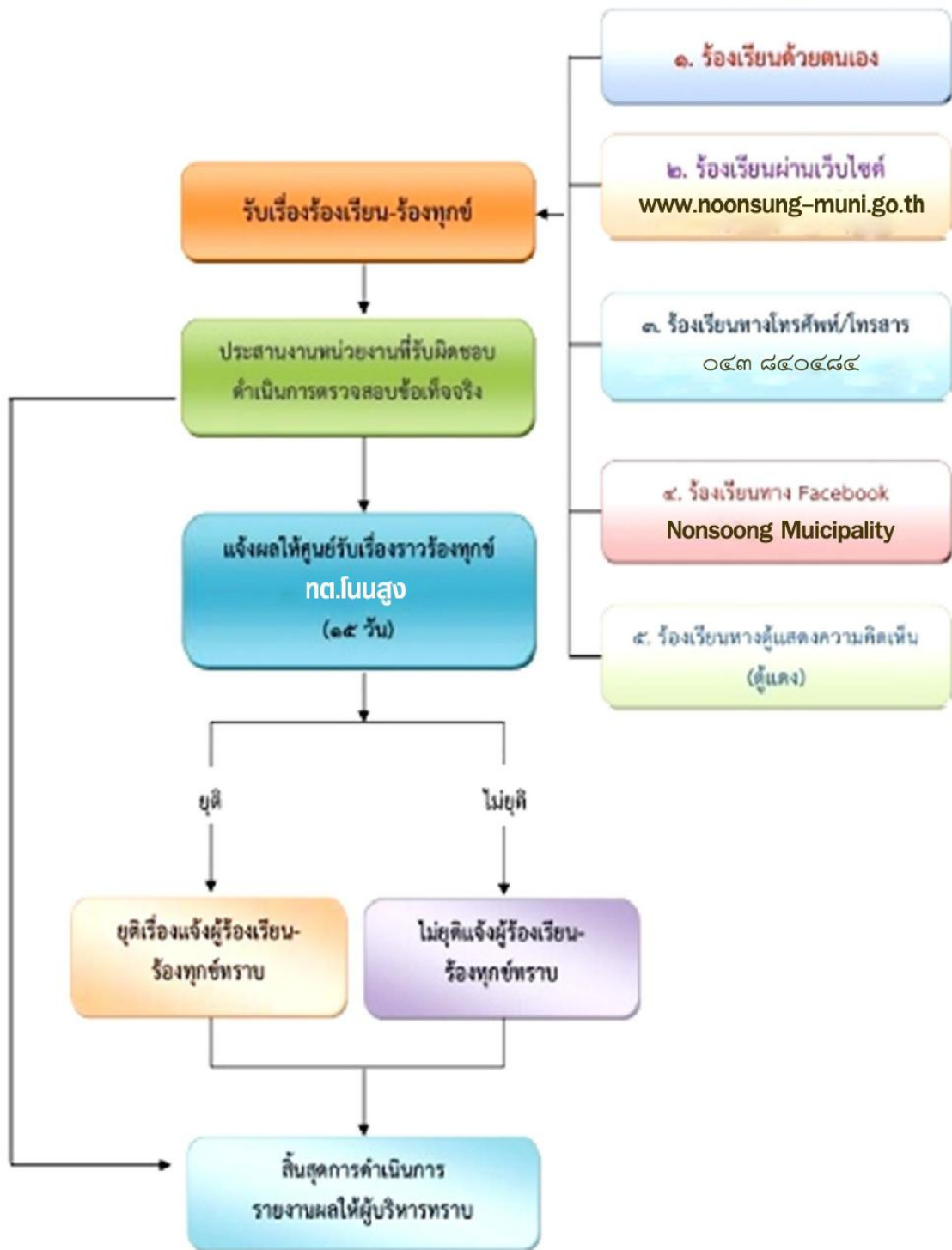
(๒.๕) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

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

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีตำบลโนนสูง ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้เทศบาลตำบลโนนสูงทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์



ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน - ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์
สำนักงานเทศบาลตำบลโนนสูง

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโนนสูง

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

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

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลโนนสูง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินยติรับผิดชอบทั้ง
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องเรียน -ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์
สำนักงานเทศบาลตำบลโนนสูง

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโนนสูง

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

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลโนนสูง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

ที่ กส ๗๖๕๐๑ /.....

สำนักงานเทศบาลตำบลโนนสูง
อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
๔๖๑๒๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลโนนสูง

โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่นๆ

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

เทศบาลตำบลโนนสูง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง
เลขรับที่.....ลงวันที่.....และเทศบาลตำบลโนนสูง
ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของเทศบาลตำบลโนนสูง และได้มอบหมาย
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของเทศบาลตำบลโนนสูง และได้จัดส่งเรื่องให้
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว
ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอน
และวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ประธานกรรมการประจำศูนย์ฯ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์)

โทร. ๐-๔๓๘๔-๐๔๘๔

โทรสาร. ๐-๔๓๘๔-๐๔๘๔

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

ที่ กส ๗๖๕๐๑ /.....

สำนักงานเทศบาลตำบลโนนสูง
อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
๔๖๑๒๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสือ ทต.โนนสูง ที่ กส ๗๖๕๐๑/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
๒.
๓.

ตามที่เทศบาลตำบลโนนสูง (ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน-ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลโนนสูง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปราบปรามข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)
ประธานกรรมการประจำศูนย์ฯ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์
โทร. ๐-๔๓๘๔-๐๔๘๔
โทรสาร. ๐-๔๓๘๔-๐๔๘๔