

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์



คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลกุดเสดจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลกุดเสด ทั้งนี้เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ประกอบพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน สังกัด สำนักงานเทศบาลตำบลกุดเสดขึ้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาร้องเรียนร้องเรียนที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลกุดเสด เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องเรียน บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลกุดเสด
พฤษภาคม ๒๕๕๘

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการ เหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน	๑
ขอบเขต	๒
๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	
๒. กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
บทที่ ๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน	๓
คำจำกัดความ	๓
หลักในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน	๔
แนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน	๔
ขั้นตอนปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน	๕
บทที่ ๓ การพิจารณารับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน	๖
วิธีดำเนินการ	๖
ระยะเวลาดำเนินการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน	๗
บทที่ ๔ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน	๘
บทที่ ๕ สรุปขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๙

ภาคผนวก

- แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)
- แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)
- แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลกุ๊ดแฮด

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทัน ต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการ สม่าเสมอ ประกอบกับหนังสือจังหวัดสกลนคร ด่วนที่สุด ที่ สน ๐๐๒๓.๑/ว ๒๑๒๑๓ ลงวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ เรื่อง การประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ ได้แจ้งว่า สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้ทำบันทึก ข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัด ความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จึงได้จัดทำ คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบล กุดแฮด เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกุดแฮด ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลกุดแฮด มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางใน การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลกุดแฮด ทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของ เทศบาลตำบลกุดแฮด

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบล อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กุดบาก และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการ รับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน ประกอบยุทธศาสตร์ประเทศ ด้าน “การลดความเหลื่อมล้ำ สร้างโอกาสความเสมอภาค และความเท่าเทียมกันทางสังคม” การกระจายโอกาสการเข้าถึง ความยุติธรรมไปสู่ระดับจังหวัด การเสริมสร้างความเข้มแข็งและยุติธรรมระดับ ชุมชนและหมู่บ้านการพัฒนาทางเลือก ของกระบวนการยุติธรรม ของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนาร่อง ตำบลกุดบาก (สังกัด เทศบาลตำบลกุดแฮด)

๔. ขอบเขต

๔.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีक्षा
กฎหมาย/ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์
ของผู้ขอรับบริการ

๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๔.๒ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้
ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับ
ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้
ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ผู้ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของ
เทศบาลตำบลกุดแสด จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ต่อไป ภายใน ๓ วันทำการ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับ
หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๗ วัน ให้
ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลกุดแสด โทรศัพท์ ๐-๔๒๗๘ -๔๑๗๘

๕ สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล (นำร่อง) ตำบลกุดบาก (สังกัด เทศบาลตำบลกุดแสด) ถนนกุดบาก-
คำเพิ่ม เลขที่ ๒๕๒ หมู่ที่ ๙ บ้านกุดแสด ตำบลกุดบาก อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลเขตพื้นที่เทศบาลตำบลกุดแสด ได้นำ
แนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ
บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้
คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะแก้ไขปัญหาของประชาชน

บทที่ ๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

๗. คำจำกัดความ

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมาย ดังนี้

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ หมายถึง กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงาน ในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลลูกุดแฮด

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลลูกุดแฮด เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลลูกุดแฮด

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น ข้อร้องเรียนทั่วไป การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

๗.๑.หลักในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

๑.๑ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่ำนั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกุดแฮด ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๑.๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้เทศบาลตำบลกุดแฮด แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลกุดแฮด ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

๗.๒. แนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

๒.๑ การดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลกุดแฮด

(๑) ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลกุดแฮด ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

๒.๒ การบริหารงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลกุดแฮด

ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลกุดแฮด ในรูปของคณะกรรมการ มีนายกเทศมนตรี เป็นประธาน รองนายกเทศมนตรีเป็นรองประธาน ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัด หัวหน้าส่วน เป็นกรรมการ และนิติกรเป็นกรรมการและเลขานุการ

๗.๓. ขั้นตอนปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

๓.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลกุสุมาลย์

(๑) ส่วนรับเรื่อง เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่อง ได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชนทุกช่องทาง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยเมื่อรับเรื่องแล้วจะดำเนินการ

(๑.๑) การรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒-๗๘๔๑๗๘ จะตอบข้อซักถาม บริการข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาล่วงแต่กรณี

(๑.๒) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

(๑.๓) รวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๑.๔) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

(๑.๕) จัดทำทะเบียนอาสาสมัครผู้แจ้งข่าว

(๑.๖) บริหารการประชาสัมพันธ์

(๑.๗) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

(๒) ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๒.๑) วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๒) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

(๒.๓) จำแนกเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหาล่วงแต่กรณี

(๒.๔) เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

(๓.๑) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองที่ดีที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคมส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที

(๓.๒) รายงานผู้บังคับบัญชา

(๓.๓) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลกุสุมาลย์ ผ่านทางสื่อต่างๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ

บทที่ ๓
การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

๘. วิธีดำเนินการ

๘.๑ การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๑) นายกเทศมนตรีตำบลกุดแสด อาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมาย ปลัดเทศบาลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี หรือ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการ เฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) นายกเทศมนตรีตำบลกุดแสด อาจส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ ให้คณะกรรมการ กลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่นายกเทศมนตรีตำบลกุดแสดแต่งตั้งก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์

(๑.๓) แนวทางที่นายกเทศมนตรีตำบลกุดแสด จะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้แก่

(๑.๓.๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

(๑.๓.๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ ร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๓.๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน

(๑.๓.๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๖) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการ เฉพาะแล้ว

(๑.๓.๗) เรื่องใกล้เคียงประณอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๙

๘.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของนายกเทศมนตรีตำบลกุดแสด)

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกเทศมนตรีตำบลกุดแสด มอบหมาย ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกเทศมนตรีตำบลกุดแสด พิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับ ทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่ง ทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้นายกเทศมนตรีตำบลกุดแสด พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้ สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของนายกเทศมนตรีตำบลกุดแสด ควร ประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิงและข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลยพินิจ

(๒.๕) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาลงแล้วเสร็จ

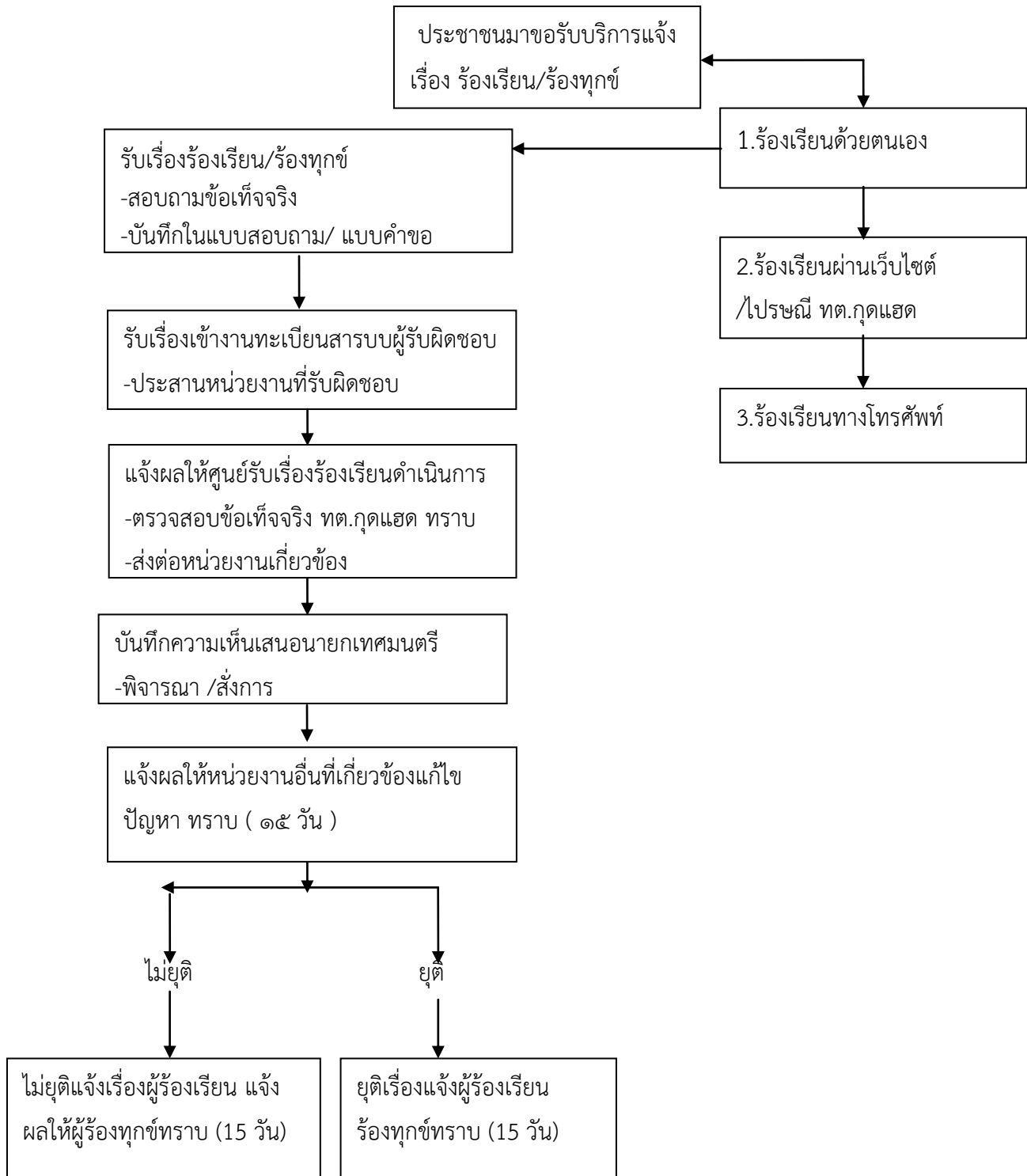
๘.๓ .ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีตำบลกุดแฮด ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้งๆ ละไม่เกิน ๕ วัน)

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีตำบลกุดแฮด ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๗ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้นายกเทศมนตรีตำบลกุดแฮด ทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

บทที่ ๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๕
สรุปขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลกุ๊ดแฮด เพื่อความสะดวกในการประสานงานปฏิบัติ

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

	ช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ประสานหน่วยงานเกี่ยวข้อง	หมายเหตุ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนาร่อง ตำบลกุ๊ดบาก (สังกัด ทต.กุ๊ดแฮด)	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน	ภายใน ๑-๑๕ วันทำการ	-
๒	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ /ผ่านไลน์เทศบาลตำบลกุ๊ดแฮด	ทุกวัน	ภายใน ๑-๓ วันทำการ	-
๓	ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร ๐ - ๔๒๔๘ - ๔๑๗๘	ทุกวัน	ภายใน ๑-๓ วันทำการ	-

ภาคผนวก

แบบฟอร์มการร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลกุ๊ดแฮด
ถนนกุ๊ดบาก-คำเพิ่ม ตำบลกุ๊ดบาก
อำเภอกุ๊ดบาก จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องทุกข์กรณี.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกุ๊ดแฮด

ด้วย ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี ที่อยู่
ปัจจุบันเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....นอกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน ต่อ เทศบาลตำบลกุ๊ดแฮด กรณี.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้อต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน ประกอบการพิจารณา (ถ้ามี)

(ลงชื่อ).....
(นาย/นาง/นางสาว.....)
ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบฟอร์มการร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลกุ๊ดแฮด
ถนนกุ๊ดบาก-คำเพิ่ม ตำบลกุ๊ดบาก
อำเภอกุ๊ดบาก จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกุ๊ดแฮด

ด้วย ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี ที่อยู่
ปัจจุบันเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน ต่อ เทศบาลตำบลกุ๊ดแฮด กรณี.....

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

โดยอ้าง.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้อต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบ
แล้วว่าหากเป็นคำร้องไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา

(ลงชื่อ)..... ผู้รับเรื่อง

(.....)

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....น.

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่ สน ๕๖๐๐๑ /

สำนักงานเทศบาลตำบลกุตแฮด
ถนนกุตบาก-คำเพิ่ม สน ๕๗๑๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต่อศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลกุตแฮด โดยทาง()
ผ่านเว็บไซต์/หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ตนเอง () ทางโทรศัพท์ อื่นๆ.....
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....
..... นั้น

เทศบาลตำบลกุตแฮดได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเลขที่
..... ลงวันที่.....และเทศบาลตำบลกุตแฮดได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า
() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลกุตแฮด และมอบหมายให้

เป็นหน่วยงานตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลกุตแฮด และได้จัดส่งให้
ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผล
โดยตรงต่อหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลกุตแฮด

-สำนักปลัด ทต.กุตแฮด

-โทรฯ ๐๔๒-๗๘๔-๑๗๘

แบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่ สน ๕๖๐๐๑ /

สำนักงานเทศบาลตำบลกุตแฮด
ถนนกุตบาก-คำเพิ่ม สน ๔๗๑๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการรับเรื่องข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ ทต.กุตแฮด ที่ สน ๕๖๐๐๑/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑.	จำนวน.....ชุด
	๒.	จำนวน.....ชุด
	๓.	จำนวน.....ชุด

ตามที่เทศบาลตำบลกุตแฮด (ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

เทศบาลตำบลกุตแฮดได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและ/หรือได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปข้อเท็จจริงสรุปได้ความว่า.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่ส่งมา
พร้อมนี้ ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบพิจารณาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลกุตแฮด

-สำนักปลัด ทต.กุตแฮด

-โทรฯ ๐๔๒-๗๘๔-๑๗๘

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลกุตแฮด

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

- (๑) เข้าสู่ระบบเว็บไซต์ [www. Kuthad go. th](http://www.kuthad.go.th)
- (๒) เลือกเข้าสู่ระบบเว็บไซต์
- (๓) เลือกเมนูรับเรื่องร้องทุกข์
- (๔) พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์
- (๕) ช่องร้องทุกข์ : ให้กรอกชื่อผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน
- (๖) ช่องกรอกรหัสประจำตัวบัตรประชาชน ๑๓ หลัก
- (๗) กรอกช่องโทรศัพท์
- (๘) กรอกอีเมลล์
- (๙) กดปุ่มส่งข้อความ
- (๑๐)

หมายเหตุ หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล