



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
เทศบาลตำบลสันทราย

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ.๒๕๕๒ มาตรา ๕๐ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น เทศบาลตำบลสันทรายจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลสันทราย

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่เทศบาลตำบลสันทรายเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เทศบาลตำบลสันทรายจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลสันทรายบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

เทศบาลตำบลสันทราย

ตุลาคม ๒๕๕๗

สารบัญ

	หน้า
๑. ความหมาย	๑
๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน	๑
๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน	๓
๔. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรม	๔
๕. คู่มือสำหรับประชาชน กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน	๖
๖. แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการฯ	๘

๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับกรปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อยย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิติเตียนจากประชาชนมาก นอกจากเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งเทศบาลตำบลสันทรายมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

๒.๑ ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

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

๒.๒ ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้เทศบาลตำบลสันทรายแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึง

/เรื่องร้องทุกข์...

เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลสันทรายดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลสันทราย

๓.๑ การปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลสันทราย

(๑) ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลสันทราย ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

๓.๒ การบริหารงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลสันทราย

ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลสันทราย ตามคำสั่ง ที่ ๒๕๙ / ๒๕๕๗ เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวจึงทุกข์ / ร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ เพื่อให้การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้อง และสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงได้แต่งตั้งให้นายชาญชัย กันทากาศ ตำแหน่ง นิติกร เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวจึงทุกข์ ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘

๓.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลสันทราย

(๑) ส่วนรับเรื่อง เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่อง ได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชนทางช่องทางต่างๆ โดยเมื่อรับเรื่องแล้วจะดำเนินการ

(๑.๑) การรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓-๑๕๓๕๕๔ จะตอบข้อซักถามบริการข้อมูล 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) จำแนกรเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา
 - (๒.๔) เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ
 - (๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว
 - (๓.๑) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองดีที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคมส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที
 - (๓.๒) รายงานผู้บังคับบัญชา
 - (๓.๓) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน
 - (๔) ส่วนประชาสัมพันธ์
 - ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาล
- ตำบลสันทรายผ่านทางสื่อต่างๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ

๔.แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลสันทราย

๔.๑ โครงสร้างของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลสันทราย

ประกอบด้วย ๒ งาน

- (๑) งานอำนวยความสะดวกเรื่องราวยุติธรรม กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสกระทำผิดกฎหมาย
- (๒) งานอำนวยความสะดวกเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๔.๒ องค์ประกอบของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลสันทราย

- (๑) นายกเทศบาลตำบลสันทราย เป็นประธาน
- (๒) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและหัวหน้าส่วนต่างๆ เป็นกรรมการ
- (๓) นิติกรเป็นเลขานุการ

๔.๓ ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลสันทราย

(๑) การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

- (๑.๑) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา
 - (๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศบาลตำบลสันทรายเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

- (๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้
- (๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
 - (๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริง พหุติการณเกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
 - (๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
 - (๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่น ต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย
- (๒) เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลสันทราย ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีพิจารณาสั่งการโดยทันที
- (๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ
- (๔) นายกเทศบาลตำบลสันทรายวินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี ให้พิจารณามอบหมายปลัดเทศบาล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือ คณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาหากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

๔.๔ วิธีดำเนินการ

(๑) การพิจารณารับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

- (๑.๑) นายกเทศมนตรีอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมาย ปลัดเทศบาลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ นายกเทศมนตรี หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอน วิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร
- (๑.๒) นายกเทศบาลตำบลสันทรายอาจส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ ให้ คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง ทำหน้าที่ตาม (๑.๑) ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์
- (๑.๓) นายกเทศมนตรีจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้แก่
- (๑.๓.๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้อง ไม่ได้
 - (๑.๓.๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วน เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน

/ (๑.๓.๓) เรื่อง...

(๑.๓.๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน

(๑.๓.๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๖) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

(๑.๓.๗) เรื่องใกล้เคียงประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๙

(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี)

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกเทศมนตรีมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ 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 และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลยพินิจ

(๒.๕) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้นำดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

๔.๕ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้งๆ ละไม่เกิน ๓ วัน)

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้เทศบาลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

คู่มือสำหรับประชาชน

งานที่ให้บริการ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน
(ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลสันทราย)

หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลสันทราย

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางให้บริการ

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลสันทราย

โทรศัพท์ ๐๕๓ - ๑๕๓๕๕๔

โทรสาร ๐๕๓ - ๑๕๓๕๕๓

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๒.๐๐ น. และ ๑๓.๐๐-๑๖.๓๐ น.

หลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อ ๒ เพื่อให้สอดคล้องกับบันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ระหว่างสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานอัยการสูงสุด กระทรวงมหาดไทยและกระทรวงยุติธรรม ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี หน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือที่มีผู้มายื่นคำร้อง

(๒) ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

(๓) สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่างๆ ในชุมชนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

(๔) ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

(๕) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

ความหมายของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตาม และ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลสันทราย แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นอย่างวาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลสันทราย ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลาง โดยเป็นเรื่องที่ อยู่ในวิสัยที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลสันทรายสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้ หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ ดำเนินการต่อไปได้

/.....
/ขั้นตอน...

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอนการปฏิบัติราชการในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน และการตอบข้อร้องทุกข์ร้องเรียน

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ
๑. รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบล สันทรายตรวจสอบพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบ (ระยะเวลา ๑ วัน)	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมฯ
๒. หน่วยงานผู้รับผิดชอบสำรวจตรวจสอบภารกิจและสั่งการแก้ไข ปัญหาบรรเทาความเดือดร้อน (ระยะเวลา ๓ วัน)	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมฯ
๓. แจ้งผลการดำเนินการแก่ประชาชน (ระยะเวลา ๓ วัน)	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมฯ

***หมายเหตุ** กรณีบางเรื่องร้องทุกข์อาจใช้ระยะเวลาดำเนินการล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้ในข้างต้น เนื่องจากต้องประสานหน่วยงาน อื่นในการแก้ไขปัญหา หรือโดยสภาพข้อเท็จจริงของปัญหาต้องใช้เวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาบรรเทาความเดือดร้อน

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. สำนักปลัด เทศบาลตำบลสันทราย โทรศัพท์ ๐๕๓ - ๑๕๓๕๕๔
๒. ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลสันทราย โทรศัพท์ ๐๕๓ - ๑๕๓๕๕๔
๓. เว็บไซต์ www.sansaimaechan.go.th