



ຄູ່ມືການປົງປັງຕິງ

ຮັບເຮືອງຮັງເຮືຍ - ຮັງທຸກຊີ້

ຂອງ

ມູນຍົງຮັບເຮືອງຮັງເຮືຍ ຮັງທຸກຊີ້

ເໜີບາລຕຳບລຄວນຮານ

ວຳເກອກນະຕິ ຈັງຫວັດຕຽງ



ຄູ່ມືອກາຮປົງປຶກືບື້ຕິການ

ຮັບເຮືອງຮັວງເຮືອນ - ຮັວງທຸກຊີ່

ຂອງ

ຜູ້ນຍໍຮັບເຮືອງຮັວງເຮືອນ ຮັວງທຸກຊີ່

ເໜີບາລຕຳບລຄວນຮານີ

ນໍາເກອກກົນຕັ້ງ ຈັງຫວັດຕຽງ

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพำสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน อันจะยังผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ฉะนั้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือนร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพอีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลลพบุรี จึงได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อช่วยเหลือและบรรเทาปัญหาต่างๆของประชาชน และได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนฯ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลลพบุรี บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลลพบุรีทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

ดังนั้น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลลพบุรีต่อไป

เทศบาลตำบลลพบุรี

สารบัญ

หน้า

บทนำ

(๑)

ความหมายของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๒)

ขั้นตอนการดำเนินการ

(๓)

วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๔)

ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๕)

การรายงานผลการดำเนินการ

(๖)

ภาคผนวก

- ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

- แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

- หนังสือตอบกลับคำร้อง

- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลคุณรานี

- ประกาศเทศบาลตำบลคุณรานี เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๖๒ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน อันจะยังผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ฉะนั้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลคลุวนานี จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์บำบัดทุกข์บำรุงสุข ให้ประชาชนในเขตรับผิดชอบและเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลคลุวนานีจึงได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อช่วยเหลือและบรรเทาปัญหาต่างๆของประชาชนเนื่องจากการร้องเรียน /ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานของรัฐทราบและทราบถึงความสำคัญในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

อีกทั้ง สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และด้วยความมุ่งมาดของหน่วยงานภาครัฐ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลคลุวนานี เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อรับรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลคลุวนานี ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือการขอความช่วยเหลือจากประชาชนให้มีมาตรฐานเดียวกัน มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลคลุวนานี มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๕. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียของเทศบาลตำบลคลุวนานีทราบกระบวนการ

๖. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดโดยย่างสม�เสมอและมีประสิทธิภาพ

๑.๓ ขอบเขต

๑.๓.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- (๑) สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประسังค์ของการขอรับบริการ
- (๒) ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง
 - (๓) แยกประเภทงานบริการตามความประสังค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น การให้คำปรึกษากฎหมาย ขอนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง
 - (๔) เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสังค์ของผู้ขอรับบริการ
 - กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ผู้ให้คำปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ามีผล
 - กรณีขอนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลควบานานี หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน
 - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลควบานานี จะให้ข้อมูลกับผู้มาขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน
 - กรณีขอนุมัติ /อนุญาต ขอร้องเรียน /ร้องทุกข์/ แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลควบานานี โทรศัพท์ ๐๗๕-๒๙๐๒๖๗

๑.๓.๒ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- (๑) สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสังค์ของการรับบริการ
- (๒) ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
 - (๓) แยกประเภทของงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลังเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น
 - กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ามีผล
 - กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลควบานานี จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อ กลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลควนชนานี โทรศัพท์ ๐๗๕-๒๙๐๒๖๗

๑.๔ สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลควนชนานี เลขที่ ๑๒๑/๑ หมู่ ๒ ต.ควนชนานี จ.ตรัง ๘๒๑๑๐

๑.๕ หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

กระบวนการในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลคุณranี

๒. ความหมายของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้เทศบาลตำบลคุณranีแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นด้วยวิชา/โภคภัพ หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เทศบาลตำบลคุณranี ได้รับจากหน่วยงานอื่น เช่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กันตัง เป็นต้น โดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่เทศบาลตำบลคุณranีสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไปได้

หมายเหตุ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒

ร้องทุกข์ หมายถึง ก. บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ
ร้องเรียน หมายถึง ก. เสนอเรื่องราว

๓. ขั้นตอนการดำเนินการ

๒.๑ การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒.๑.๑ กรณีการร้องทุกข์/ร้องทุกข์ ด้วยวิชา/โภคภัพ

-กรณีด้วยวิชา ให้ผู้ร้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้ที่รับผิดชอบ กรอกข้อความลงในแบบคำร้องที่แนบมา (ที่ เทศบาลตำบลคุณranีกำหนด) และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลที่เกี่ยวข้อง) หากผู้ร้องไม่ลงลายมือชื่อไม่ต้องรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

-กรณีแจ้งทางโภคภัพ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ บันทึกข้อมูลลงในแบบคำร้องฯ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคล ผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๒.๑.๒ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

-มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

-ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมที่เกี่ยวกับ

เรื่องนั้นตามสมควร

-ใช้ถ้อยคำสุภาพ

-มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

-ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

หมายเหตุ ๑. อ้างอิงพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๗๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ มาตรา ๒๑

๒.๓.๓ กรณีเรื่องที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/จังหวัด/หน่วยงาน/องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้เทศบาลตำบลគุณธานีตรวจสอบ/ดำเนินการ (หนังสือ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรืออื่น ๆ) ให้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๓.๔ กรณีแจ้งเรื่องผ่านเว็บไซต์ (กระดานสนทนา)

-ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ปรับข้อความหน้าเว็บไซต์ดังกล่าว แล้วดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๔ การลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เมื่อได้ดำเนินการตามตามข้อ ๒.๑ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไปดังนี้

๒.๔.๑ เรื่องที่รับดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ ลงทะเบียนรับเรื่องในทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดโดยทันที และเสนอเรื่องไปยัง **ปลัดเทศบาลตำบลគุณธานี** เพื่อพิจารณาว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด ภายในเวลาไม่เกิน ๑ วัน หากเป็นเรื่องทุกข์เกี่ยวกับงานบริการประจำ งานไฟฟ้า งานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ให้แจ้งประสานกองช่างทันที หรือเรื่องสำคัญ/เร่งด่วนที่มีผลต้องแก้ไขดำเนินการในทันทีหากล่าช้าจะเกิดความเสียหาย ให้เสนอนายกเทศมนตรีตำบลគุณธานี พิจารณาสั่งการโดยทันที

๒.๔.๒ เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท็จ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมซัดแจ้งให้ตรวจสอบได้

หมายเหตุ “บัตรสนเท็จ”

-ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ “น.จดหมายพ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่น มีเดลลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน”

-ตามนิติคณารัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน (ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที)

-บัตรสนเท็จที่อาจถือเป็นหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้อ ๒.๑.๒ ซึ่งมีหลักปฏิบัติในการที่จะรับบัตรสนเท็จให้พิจารณาดังนี้

๑) บัตรสนเท็จจะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมประภูมิชัดแจ้ง โดยจะต้องชี้เบะแส/ระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องที่ร้องให้ชัดเจน (มีพยานหลักฐานใดบ้างซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุก็ได้ ทั้งนี้เพื่อที่จะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่ร้องฯ มีเหตุผลหรือพฤติกรรมเชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ว่าเป็นคำร้องโดยสุจริต

๒) จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน โดยจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลที่เป็นประจำพยานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องฯ และมีทอยู่เป็นหลักแหล่ง (สามารถติดตามตรวจสอบได้จริง)

๓) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับก็ได้ถ้าระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมซัดแจ้งสามารถตรวจสอบได้ และเป็นประโยชน์สาธารณะ ถ้ารับให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป)

๕) เรื่องที่แออ้อดีอุ่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแออ้อดีมีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์/
ร้องเรียน

๕) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว ตลอดถึง
ได้มีการบังคับคดีแล้ว

๖) เรื่องที่คณารัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

๗) เรื่องที่องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว

๘) เรื่องใกล้เกลี่ยประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.
๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗) พ.ศ.๒๕๕๐ มาตรา ๑๑/๑ และมาตรา ๖๑/๓ ที่มีกฎกระทรวงกำหนด
หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะ หรือเรื่องที่ได้ผ่านกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการแล้ว

๒.๓ การพิจารณาเรื่องและมอบหมายส่วนราชการ/บุคลากร แก้ไขปัญหา

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ แล้ว ให้ผู้รับผิดชอบเสนอคำร้องฯไปยังหัวหน้าส่วนราชการ
พิจารณาทำความเห็นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของบุคลากรใดในส่วนราชการของตนและหัวหน้าส่วนได้
พิจารนามอบหมายให้ผู้รับผิดชอบงานดังกล่าวดำเนินการในเบื้องต้นแล้วเสนอผ่านปลัดเทศบาลตำบล และ
นายกเทศมนตรีตำบลตามลำดับ

๒.๔ การแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้ร้อง

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของศูนย์รับเรื่องฯ แจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมผลการ
ดำเนินการของเทศบาลตำบลคนานี้ให้ผู้ยื่นคำร้องทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันรับเรื่องแจ้งเป็นลายลักษณ์
อักษร หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้
เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆกำหนดไว้
เช่นเดียวกัน (อาจกระทาโดยใช้ผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบ หรือส่งเป็นหนังสือ หรือแจ้งทางไปรษณีย์ได้)
กรณีไม่สามารถให้ผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบได้ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งผู้ร้องทางโทรศัพท์ แล้วบันทึกไว้
ในแบบรายงานผลการดำเนินการว่าได้ดำเนินการแจ้งแล้วพร้อมลงวันเดือนปีที่แจ้ง

๔. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓.๑ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีเรื่องร้องเรียน ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้อง คู่กรณี
หรือผู้รับผิดชอบได้ทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดง
พยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยเฉพาะในเรื่องที่จะต้องใช้
กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายเฉพาะหรือกฎหมาย
วิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๓.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีเรื่องร้องทุกข์ ให้ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและแก้ไข
ปัญหาในทันที

๕. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๔.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด ให้หัวหน้าส่วนราชการดำเนินการตรวจสอบ
ข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้นภายในห้วงระยะเวลาไม่เกิน ๓ วันนับแต่ได้รับหนังสือ

หรือได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าวอาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละ ไม่เกิน ๗ วัน)

หมายเหตุ : กรณีผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบหรือไม่ได้ขอขยายเวลามาในกำหนด ให้ศูนย์รับเรื่องฯ ดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และกำหนดการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออกเป็นระยะๆ ดังนี้

- (๑) เทือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน
- (๒) เทือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑
- (๓) เทือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๓ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๒

หากผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่รายงานผล ให้ศูนย์รับเรื่องฯ รวบรวมข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่มี เสนอนายกเทศมนตรีตำบลคุณานี พิจารณาเป็นลายลักษณ์อักษรต่อไป

๔.๒ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องนั้นไปให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยแจ้งหน่วยงานพร้อมขอให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินงานหรือผลความคืบหน้าในการดำเนินงาน (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง)

หมายเหตุ : อ้างอิง พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

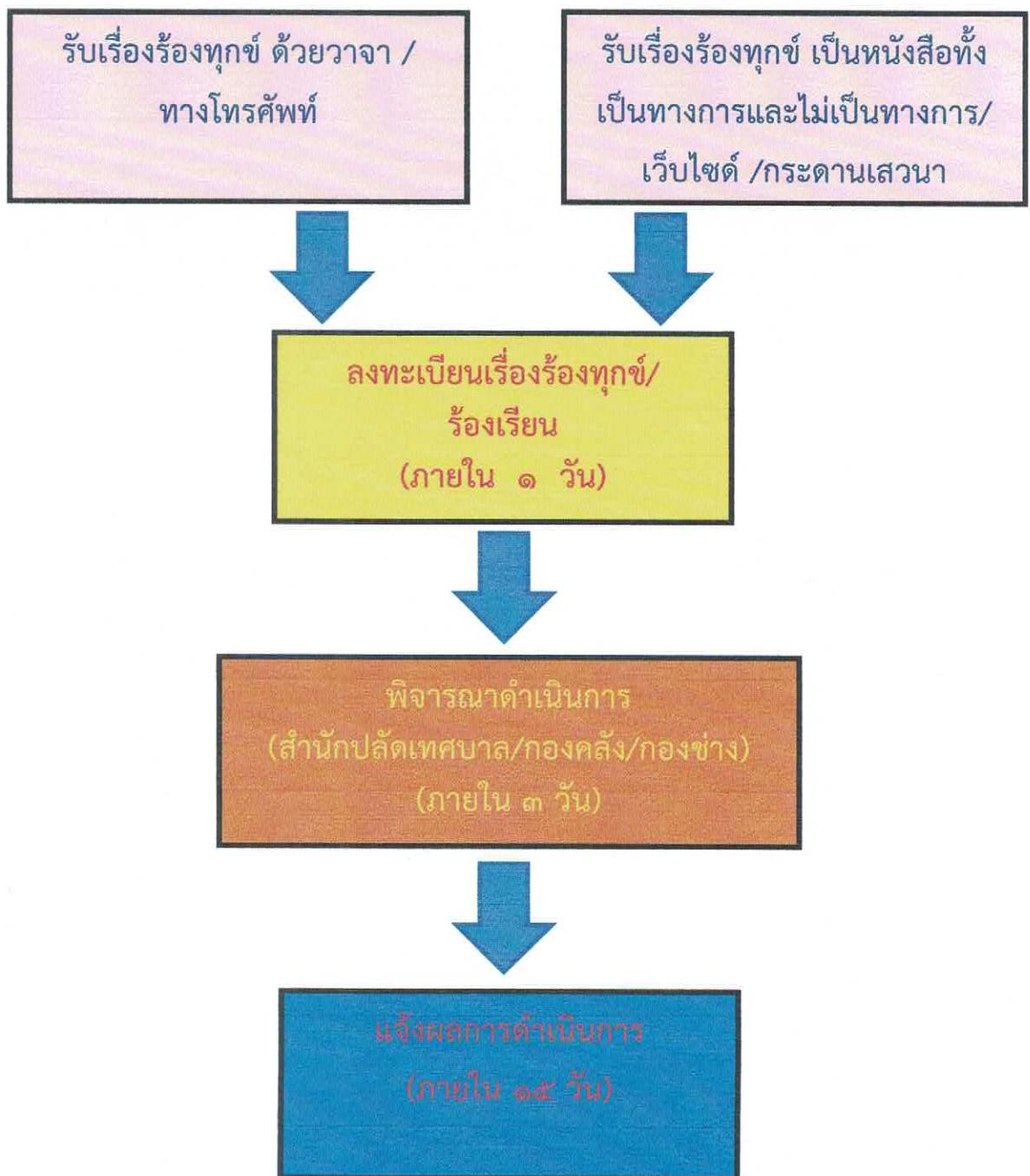
มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการได้ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้

๖. การรายงานผลการดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องฯ รวบรวมผลการดำเนินการตามแบบรายงานหรือแบบสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อรายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลคุณานีทราบทุกหกเดือน

ภาคผนวก

**ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
เทศบาลตำบลคุณนานี
อำเภอ กันตัง จังหวัดตรัง**





แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลคลุนนานี

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... อายุ..... ปี
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... บ้าน..... ตำบล.....
อำเภอ..... จังหวัด.....
ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....
จึงครุ่งขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังเทศบาลตำบลคลุนนานี เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย (ถ้ามี)

๑. บัตรประจำตัวประชาชน จำนวน..... ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน..... ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน..... ฉบับ
๔. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)..... ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)
ตำแหน่ง..... (ถ้ามี)
หมายเลขโทรศัพท์.....



แบบรายงานผลการปฏิบัติงาน

เลขที่...../.....

งาน.....

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงาน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลคุณรานี

ข้าพเจ้า..... ตำแหน่ง.....

ได้ดำเนินการตามคำร้องที่..... ลงวันที่.....

ผลการดำเนินการคือ.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็นผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น

ลงชื่อ

(.....)

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลคุณรานี

ลงชื่อ

(.....)

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลคุณรานี

ลงชื่อ

(.....)



ที่ ๑๕๔๐๑/

สำนักงานเทศบาลตำบลคุณรานี

๑๒๑/๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลคุณรานี อำเภอ กันตัง

จังหวัดตรัง ๘๒๑๑๐

เรื่อง ตอบกลับคำร้อง

เรียน

ตามที่ เทศบาลตำบลคุณรานี ได้รับคำร้องเลขที่..... จาก

เมื่อวันที่.....

เรื่อง..... นั้น

บัดนี้ เทศบาลตำบลคุณรานี ได้มอบหมายให้..... ดำเนินการ.....

ไปดำเนินการ.....

ในวันที่..... เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

นายกเทศมนตรีตำบลคุณรานี

สำนักปลัดเทศบาล

โทร. ๐ ๗๕๒๙๐ ๒๖๗

โทรสาร ๐ ๗๕๒๙ ๐๒๖๗ ต่อ ๑๑๗

www.khuanthani.go.th



คำสั่งเทศบาลตำบลคลุวนานี
ที่ ๑๗๙/๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลคลุวนานี

ตามที่เทศบาลตำบลคลุวนานี ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสมผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลคลุวนานี นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลคลุวนานี เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลคลุวนานี ดังรายชื่อและตำแหน่งต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลคลุวนานี
ประกอบด้วย

- | | |
|--|--------------------------|
| ๑. นายกเทศมนตรีตำบลคลุวนานี | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. รองนายกเทศมนตรีตำบลคลุวนานี คนที่ ๑ | กรรมการ |
| ๓. รองนายกเทศมนตรีตำบลคลุวนานี คนที่ ๒ | กรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๖. ปลัดเทศบาล | กรรมการ/เลขานุการ |
| ๗. หัวหน้าสำนักปลัด | กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ รับผิดชอบในการวางแผน กำกับดูแลการปฏิบัติงาน กำหนดหลักเกณฑ์ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์ฯ

๒. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลคลุวนานี ประกอบด้วย

- | | | |
|-----------------------------|--------------------------|-------------|
| ๑. นางภัชรินทร์ จันทร์เกื้อ | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ | เจ้าหน้าที่ |
| ๒. นางปริyanุช ชูชาติ | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ | เจ้าหน้าที่ |

ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ มีหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำสมุดทะเบียนหนังสือรับ ทะเบียนหนังสือส่งของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวบรวม และส่งเรื่องให้กับหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยใช้คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

/๓. แจ้งผล...

๓. แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ยื่นเรื่องทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด
๔. รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อนายกเทศมนตรีตำบลคุณรานีทุกหก เดือน
๕. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ เดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ลงชื่อ

(นางสาวเพ็ญพิศ ขันแกล้ว)
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลคุณรานี



สำเนาคู่ฉบับ



ประกาศเทศบาลตำบลคลุวนานี เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประเสริฐผลลัพธ์จะอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับ ความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลคลุวนานี จึงได้จัดตั้งศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น

เทศบาลตำบลคลุวนานี จึงประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักปลัด เทศบาลตำบลคลุวนานี เลขที่ ๑๒๑/๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลคลุวนานี อำเภอ กันตัง จังหวัดตรัง โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักปลัด เทศบาลตำบลคลุวนานี เลขที่ ๑๒๑/๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลคลุวนานี อำเภอ กันตัง จังหวัดตรัง
 ๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐-๗๔๒๔-๒๖๒๔
 ๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ WWW.KHUANTHANI.GO.TH
 ๔. ส่งทางตู้รับความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลคลุวนานี อำเภอ กันตัง จังหวัดตรัง
 ๕. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ส่งมาที่ E-mail address : khuanthani121@hotmail.com
 ๖. ทางไปรษณีย์ ส่งเรื่องร้องเรียน มาที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลคลุวนานี เลขที่ ๑๒๑/๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลคลุวนานี อำเภอ กันตัง จังหวัดตรัง ๘๒๑๑๐
- ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ /ร้องเรียนและผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริต ทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๓

ลงชื่อ

(นางสาวเพญพิช ขันแก้ว)
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลคลุวนานี



