



คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำหรับ งานนิติการ
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
เทศบาลตำบลเวียงสา
อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน

คำนำ

เทศบาลตำบลเวียงสา ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้สำหรับให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลฯ ผู้รับผิดชอบงานนิติการใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้ ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเทศบาลได้กำหนด กระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงาน หรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว

เทศบาลตำบลเวียงสาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
1. วัตถุประสงค์	๔
2. ขอบเขต	๔
3. คำจำกัดความ	๔
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
5. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
5.1 การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	5
5.2 ช่องทางการเข้าถึงบริการ	5
5.3 การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	6
6. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	
6.1 การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	7
6.1.1 แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	8
6.1.2 ขั้นตอนการให้บริการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	9
6.1.3 การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	10
6.1.4 การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	10
6.1.5 การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	10
6.1.6 การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	10
6.1.7 การรวบรวมข้อมูล	10
6.2 ผู้รับรับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	11
6.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	11
7. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	12
8. ระบบติดตามและประเมินผล	12
9. ประโยชน์ที่ได้รับ	12

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเวียงสา

1. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

2. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอนายกเทศมนตรีตำบลเวียงสา เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ส่งการต่อไป

3. คำจำกัดความ

“ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือภายนอก เว็บไซต์ของเทศบาล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้ ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของเทศบาลหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่เทศบาลจะดำเนินการต่อไปได้

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสา มีหน้าที่ อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ปลัดเทศบาลตำบลเวียงสา มีหน้าที่ดำเนินการควบคุม ดูแล ติดตามการปฏิบัติและสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หัวหน้าสำนักปลัด	มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล
ผู้อำนวยการกองคลัง	มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานคลัง การการรับเงิน เบิกจ่ายเงิน งานพัสดุ
ผู้อำนวยการกองช่าง	มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการงานก่อสร้าง ควบคุมอาคาร งานประปา งานไฟฟ้า
ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ	มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านการสาธารณสุข
ผู้อำนวยการกองศึกษา	มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านการศึกษา
ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์ฯ	มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านงานแผนและ งบประมาณ รวมทั้งการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตาม และสรุป การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

5. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

5.1 การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่อง ตามระบบสารบรรณ
2. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 054-050151 ต่อ 16

5.2 ช่องทางการเข้าถึงบริการ

- (1) โทรศัพท์สายด่วน โดยตรงของนายกเทศมนตรีตำบลเวียงสา 096-3524598 และปลัดเทศบาล 089-9550432 ตลอด 24 ชม.
- (2) โทรศัพท์สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสา หมายเลขโทรศัพท์ 054-050151
- (3) มาแจ้งด้วยตัวเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสา
- (4) เว็บไซต์เทศบาลตำบลเวียงสา www.wiangsa.go.th
- (5) เฟสบุ๊กเทศบาลตำบลเวียงสา อ.เวียงสา จ.น่าน

(5) ส่งจดหมายมาที่สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสา เลขที่ 636 ม.4 ต.กลางเวียง อ.เวียงสา จ.

น่าน 55110

(6) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านผู้รับร้องเรียนร้องทุกข์ ผู้รับความเห็นคิด จำนวน 8 จุด ในเขตเทศบาลตำบล

เวียงสา

5.3 การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (1) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
- (2) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อ

พิจารณาตามลำดับ

- (3) แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน 7 วันทำการ

- (4) แจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ภายใน 15 วันทำการ

- กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(1) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(2) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(3) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(4) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(5) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน 7 วันทำการ

- (6) แจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ภายใน 15 วันทำการ

- กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (1) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

- (2) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(3) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(4) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(5) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(6) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึกข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

- (7) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน 7 วันทำการ
- (8) แจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ภายใน 15 วันทำการ

6. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

6.1 การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน 9 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น 2 กรณี

(1) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้องไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือเวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(2) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ 3 การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่ 4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

- (1) มูลเหตุของปัญหา
- (2) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- (3) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
- (4) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
- (5) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 5 ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ 1 ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน 2 วันทำการ

ขั้นตอนที่ 6 ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ 1 แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ 2 ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน 2 วันทำการ

ขั้นตอนที่ 7 ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ 2 แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานนายกเทศมนตรี ตำบลเวียงสาเพื่อพิจารณาส่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ 8 การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ 4 ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

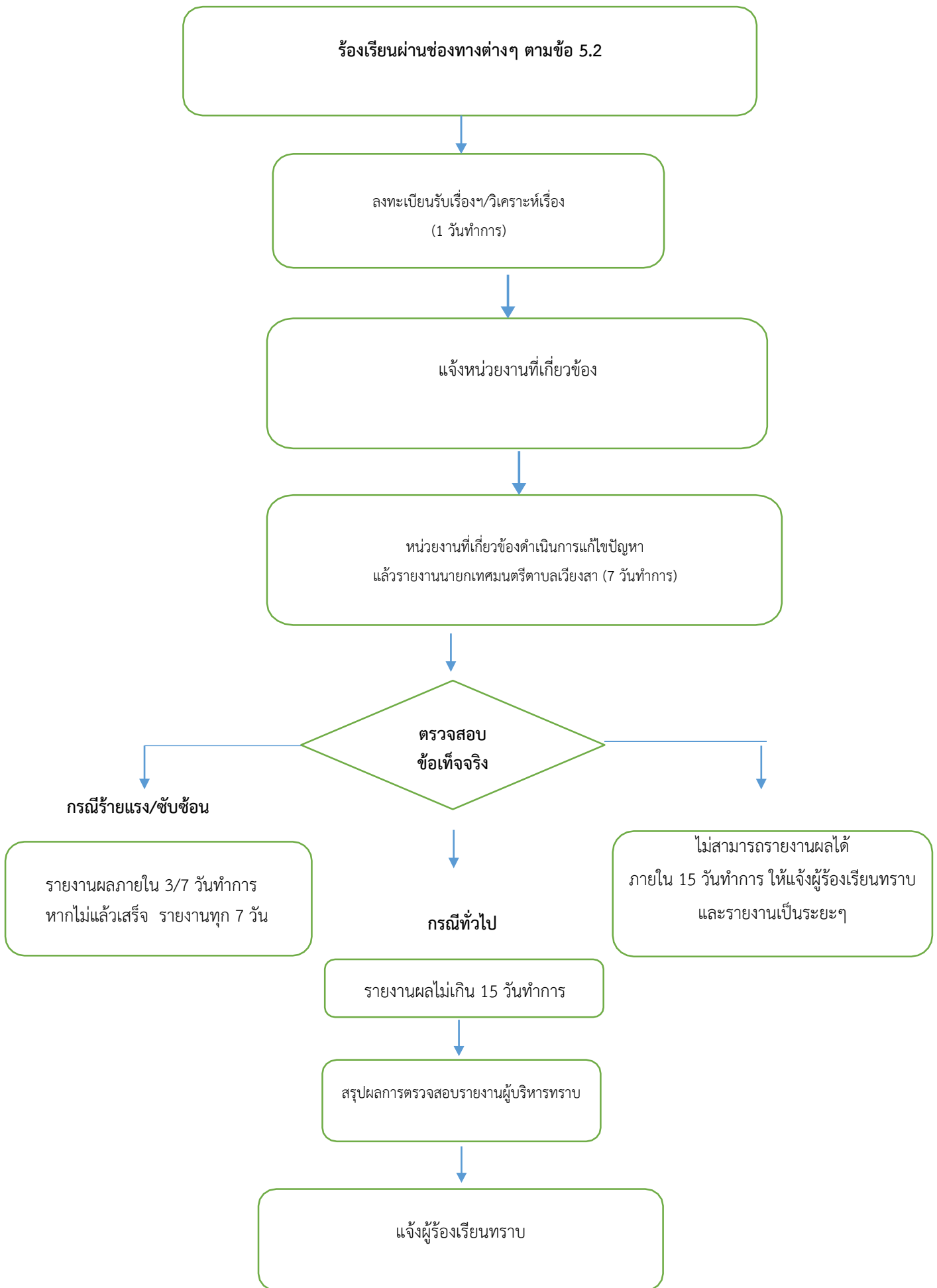
- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก
- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 9 ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

6.1.1 แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน (ระยะไม่เกิน 15 วันทำการ) _

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ 1	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	1 วันทำการ	กอง ยุทธศาสตร์ -นิติกร
ขั้นตอนที่ 2	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ 3	การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		
ขั้นตอนที่ 4	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วรายงานให้ นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสา กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง 3 วัน กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน 7 วัน	7 วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ 5	แจ้งเดือนครั้งที่ 1 ให้รายงานภายใน 2 วันทำการ	2 วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ 6	แจ้งเดือนครั้งที่ 2 ให้รายงานภายใน 2 วันทำการ	2 วันทำการ	
ขั้นตอนที่ 7	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ ให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลเวียงสา เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	1 วันทำการ	กอง ยุทธศาสตร์
ขั้นตอนที่ 8	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและแนว ทางแก้ไข	1 วันทำการ	กอง ยุทธศาสตร์ -นิติกร
ขั้นตอนที่ 9	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	1 วันทำการ	กอง ยุทธศาสตร์ -นิติกร

6.1.2 ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



6.1.3 การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นทำบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

6.1.4 การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน 15 วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน 2 กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน 3 วัน ทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ 5 วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า 7 วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

6.1.5 การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลจะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

6.1.6 การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานปลัดเทศบาลเพื่อส่งการต่อไป

6.17 การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

6.2 ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ โทร 054-050110 ต่อ 16
๒. นักจัดการงานทั่วไปกองยุทธศาสตร์ฯ โทร 054-050110 ต่อ 16

7. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลข โทรศัพท์ 054-050110

ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

8. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลจะติดตามผลการนำข้อร้องเรียน ร้องทุกข์นั้น ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือณาเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

9. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูล เรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาล รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

10. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562
2. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุดที่ มท 0804.2/10392 ลงวันที่ 16 ตุลาคม 2550
3. คู่มือหนังสือสั่งการเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และขอความเป็นธรรมของกองกฎหมาย และระเบียบท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
4. ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราວร้องทุกข์ของประชาชน ลงวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2558

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนร้องทุกข์

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสา

ด้วย.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

อำเภอ.....จังหวัด.....โทร

ขอยื่นคำร้องต่อนายกเทศมนตรีตำบลเวียงสา เพื่อ.....

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ขอ
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับแจ้ง
(.....)

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสา
อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน 55110

วันที่.....6.....เดือน.....ตุลาคม.....พ.ศ.....2560.....

เรื่อง ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนจากการส่งกลิ่นเหม็นจากผู้ประกอบการร้านอาหาร

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสา

ด้วยข้าพเจ้า นายสดี ไส การดี อยู่บ้านเลขที่ 123 หมู่ที่ 4 ตำบลกลางเวียง อำเภอเวียงสาจังหวัดน่าน โทรศัพท์
054-750000

ขอยื่นคำร้องต่อนายกเทศมนตรีตำบลเวียงสา เพื่อขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบกรณีบ้าน นายสมัคร รักการ
ดี ได้ประกอบการขายอาหารตามสั่งโดยไม่มีที่ดูดอากาศเวลาประกอบอาหาร ทำให้ส่งกลิ่นเหม็นรบกวนบ้านใกล้เคียง ซึ่งทำให้มีผล
ต่อสุขภาพ จึงขอให้เทศบาลตำบลเวียงสาดำเนินการเข้าตรวจสอบและ ว่ากล่าวตักเตือนผู้ประกอบการดังกล่าว ให้ดำเนินการ
ติดตั้งเครื่องดูดอากาศเพื่อลดปริมาณควันจากการประกอบอาหารลดลง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ สมัคร รักการดี ผู้ขอ
(นายสมัคร รักการดี)

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่ กองยุทธศาสตร์ฯ ผู้รับแจ้ง
(เจ้าหน้าที่ กองยุทธศาสตร์ฯ)