

คู่มือการปฏิบัติงาน : การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านส้อง

เจ้าพนักงานที่รับผิดชอบ : นิติกร

พื้นที่ให้บริการ : เขตเทศบาลตำบลบ้านส้อง

ช่องทางการให้บริการ :

- ๑) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ชั้น ๒ สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านส้อง เลขที่ ๒ หมู่ ๕ ตำบลบ้านส้อง อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
เปิดให้บริการ ในวันทำการปกติ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ไม่หยุดพักกลางวัน)
- ๒) หมายเลขโทรศัพท์เทศบาลตำบลบ้านส้อง โทร. ๐ ๗๗๙๕ ๓๐๔๑ - ๒ (งานนิติการ กค ๑๑๐)
- ๓) ไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง นายกเทศมนตรีตำบลบ้านส้อง เลขที่ ๒ หมู่ที่ ๕ ตำบลบ้านส้อง อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี รหัสไปรษณีย์ ๘๔๑๙๐
- ๔) เว็บไซต์เทศบาลตำบลบ้านส้อง URL : <https://www.bansong.go.th>
- ๕) เฟซบุ๊ก (Facebook) “ประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลบ้านส้อง” หรือ “เทศบาลตำบลบ้านส้อง จังหวัดสุราษฎร์ธานี”

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน :

การรับเรื่องร้องเรียน ให้ปฏิบัติดังต่อไปนี้

๑) เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น ไปรษณีย์ หนังสือ website เทศบาลตำบลบ้านส้อง ติดต่อยื่นหนังสือร้องเรียนด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณกลาง

๒) เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อสกุล ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่า ต้องการร้องเรียนเรื่องใด เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่ เกี่ยวกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ โทร. ๐ ๗๗๙๕ ๓๐๔๑ - ๒ ต่อ ๑๑๐

การเสนอเรื่องร้องเรียนให้นายกเทศมนตรีตำบลบ้านส้องพิจารณาสั่งการ ให้ปฏิบัติดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียนต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านส้องที่สามารถดำเนินการได้หรือไม่ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดให้จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วัน และขยายระยะเวลารายงานผลได้ไม่เกิน ๓ ครั้ง หากเป็นกรณีต้องประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ดำเนินการจัดประชุม/ลงพื้นที่ร่วมกับหน่วยงาน รายงานผลให้ทราบภายใน ๓๐ วัน และขยายระยะเวลาได้ไม่เกิน ๓ ครั้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

การตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ปฏิบัติดังต่อไปนี้

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุปหรือภายใน ๑๕ วันทำการ เว้นแต่เป็นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณีต่อไปนี้ ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกระทรวงอุตสาหกรรม ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ ๕ วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

การตอบข้อร้องเรียน ให้ปฏิบัติดังต่อไปนี้

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบ้านส้องทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ จะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้วหรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการ เสนอนายกเทศมนตรีตำบลบ้านส้องเพื่อพิจารณา

การติดตามผลเรื่องร้องเรียน ให้ปฏิบัติดังต่อไปนี้

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงาน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านส้องพิจารณาสั่งการต่อไป

การรวบรวมข้อมูล ให้ปฏิบัติดังต่อไปนี้

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงของหน่วยงาน นำมาจัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอนายกเทศมนตรีตำบลบ้านส้องรายงานเพื่อโปรดทราบต่อไป

ระเบียบที่ใช้ประกอบการดำเนินการ :

- ๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑) พ.ศ. ๒๕๖๔
- ๒) พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม.
- ๓) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- ๔) พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙
- ๕) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- ๖) ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
- ๗) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๔
- ๘) มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

เทศบาลตำบลบ้านส้อง

มีนาคม ๒๕๖๘

ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ :

ลำดับ	กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑.	รับเรื่องร้องเรียน	รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ website เทศบาล ตำบลบ้านส้อง หรือติดต่อยื่นหนังสือร้องเรียนด้วยตนเอง	๑๕ นาที	งานนิติการ
๒.	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	- ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณกลาง		
๓.	ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น	- พิจารณาความน่าเชื่อถือของเรื่องร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย ระเบียบและอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้หรือไม่		
๔.	เสนอเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณา	เสนอเรื่องร้องเรียนให้นายกเทศมนตรีตำบลบ้านส้องพิจารณาสั่งการ	๑ วันทำการ	งานนิติการ
๕.	แจ้งหน่วยงานตรวจสอบ	จัดทำหนังสือแจ้ง/ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อรายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลบ้านส้องพิจารณาสั่งการ	๑) กรณีแจ้งหน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วัน และขยายระยะเวลารายงานผลได้ไม่เกิน ๓ ครั้ง ๒) กรณีประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดประชุม/ลงพื้นที่ร่วมกับหน่วยงาน รายงานผลให้ทราบภายใน ๓๐ วัน และขยายระยะเวลาได้ไม่เกิน ๓ ครั้ง	งานนิติการ
๖.	ติดตามเร่งรัด (กรณีพ้นกำหนดรายงานผล)	จัดทำหนังสือแจ้งเตือนกรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการพ้นกำหนดระยะเวลารายงานผล	เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนดระยะเวลา เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับจากการเตือนครั้งที่ ๑ เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับจากการเตือนครั้งที่ ๒	งานนิติการ
๗.	เสนอรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริง	เสนอรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมความเห็น เสนอนายกเทศมนตรีตำบลบ้านส้องพิจารณา	๑ วันทำการ	งานนิติการ
๘.	รายงานผลเรื่องร้องเรียน	๑) กรณีต้องดำเนินการ ตรวจสอบเพิ่มเติม ให้แจ้งหน่วยงาน และแจ้งผู้ร้องทราบเบื้องต้น ๒) กรณียุติเรื่อง แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ	๓ วันทำการ	งานนิติการ

แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ :

(แบบคำร้อง ๑)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลบ้านส้อง หมู่ที่ ๕ ตำบลบ้านส้อง

อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๙๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านส้อง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี ที่อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์..... อาชีพ.....

ถือบัตรประจำตัวประชาชนเลขที่

มีความประสงค์ขอเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลบ้านส้อง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง

ทั้งนี้ ข้าฯ ขอรับรองว่า คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และข้าฯ ยินยอมรับผิดชอบ
หากคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ผิดกฎหมาย โดยข้าฯ ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ดังนี้

๑).....จำนวน.....ชุด/แผ่น

๒).....จำนวน.....ชุด/แผ่น

๓).....จำนวน.....ชุด/แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลบ้านส้อง หมู่ที่ ๕ ตำบลบ้านส้อง
อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๙๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านส้อง

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์..... อาชีพ.....

ถือบัตรประจำตัวประชาชนเลขที่

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลบ้านส้อง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง

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

โดยเจ้าหน้าที่ฯ ขออ้าง.....

.....

เป็นหลักฐานประกอบการร้องเรียนฯ ที่ได้รับจากผู้ร้องฯ ทั้งนี้ ผู้ร้องฯ ได้รับรองต่อเจ้าหน้าที่ฯ ว่าเรื่องร้องเรียนฯ
ตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ฯ ได้อ่านเรื่องร้องเรียนฯ ข้างต้นให้ผู้ร้องฯ ทราบจนเข้าใจดีแล้ว และได้แจ้ง
ให้ผู้ร้องทราบแล้วว่าหากเป็นเรื่องร้องเรียนฯ ที่ไม่สุจริตผู้ร้องฯ อาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่ เดือน พ.ศ. เวลาประมาณ น.