



คู่มือการรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลเมืองทุ่งสง

ตำบลปากแพรก อำเภอทุ่งสง

จังหวัดนครศรีธรรมราช

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองทุ่งสง

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เทศบาลเมืองทุ่งสง ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีเป้าหมายการบริหารจัดการบ้านเมืองโดยให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง ได้ตระหนักถึงปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและพยายามหาทางแก้ไข จึงเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้ที่ได้รับปัญหาความเดือดร้อนแจ้งเหตุมายังเทศบาลฯ ได้ ทั้งนี้ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่างมีระบบ สะดวก รวดเร็ว และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เทศบาลฯ จึงได้จัดตั้ง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำเทศบาลเมืองทุ่งสง ขึ้น พร้อมทั้งเปิดใช้หมายเลขโทรศัพท์เฉพาะเพื่อใช้สำหรับแจ้งเหตุมายังศูนย์ฯ โดยตรง

ในการนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้น จึงได้จัดทำคู่มือการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองทุ่งสง นี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน

การรับเรื่องราวร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองทุ่งสง

๑. ความหมายของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ **ไม่ว่าจะมีคู่กรณี หรือ ไม่มีคู่กรณี** ก็ตาม และ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองทุ่งสง แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ **ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา / โทรศัพท์ หรือ ลายลักษณ์อักษร (หนังสือ) หรืออื่นใด**

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองทุ่งสงได้รับจาก ประชาชนผู้มาติดต่อหรือโดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ สามารถดำเนินการแก้ไข ปัญหาหรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ ดำเนินการต่อไปได้

๒. ขั้นตอนการดำเนินการ

๒.๑ การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒.๑.๑ กรณีการร้องทุกข์ / ร้องเรียน ด้วยวาจา / โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองทุ่งสง กำหนด)

- **กรณีด้วยวาจา** (มาด้วยตนเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย) ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฯ และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) หาก ผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ **มิให้รับ** เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

- **กรณีโทรศัพท์** ให้ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในแบบฯ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล **มิให้รับ** เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล / นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

หมายเหตุ อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๑.๒ กรณีการร้องทุกข์ / ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด / บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

- ระบุงานอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
- ใช้อ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ / ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

หมายเหตุ ๑. อ้างอิงพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ มาตรา ๒๑

๒. กรณีขาดสาระสำคัญไม่ครบถ้วน อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๑.๓ กรณีเรื่องในส่วนราชการส่วนกลาง/หน่วยงาน/องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองทุ่งสง ตรวจสอบ / ดำเนินการ (หนังสือ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรืออื่นๆ) ให้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๒ การลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เมื่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๑ แล้ว ให้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการแล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

๒.๒.๑ เรื่องที่รับดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ ลงทะเบียนในบัญชีรับเรื่องราวร้องทุกข์ ตามแบบที่กำหนดโดยทันที แล้วเสนอเรื่อง / ขอความเห็นจาก ผู้ได้รับมอบหมาย หรือ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาในเบื้องต้น (ก่อนนำเสนอ นายกเทศมนตรีวินิจฉัย / สั่งการ) ว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ / หน่วยงาน / องค์กรใด ภายในเวลาไม่เกิน ๓ วัน หากเป็นเรื่องสำคัญ / เร่งด่วนให้เสนอ นายกเทศมนตรีพิจารณาสั่งการโดยทันที

๒.๒.๒ เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ (นายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสงอาจพิจารณาให้รับดำเนินการแล้วแต่กรณี)

- (๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจนให้ตรวจสอบได้

หมายเหตุ “บัตรสนเท่ห์”

- ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ “ น. จดหมายที่องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน”
- ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน (ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับ

ส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที)

- บัตรสนเท่ห์ที่อาจจะถือเป็นหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้อ ๒.๑.๒ ได้ โดยต้องครบองค์ประกอบข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

๑) จะต้องระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง โดยจะต้องชี้เบาะแส/ระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้อง ๆ ให้ชัดเจน (มีพยานหลักฐานใดบ้าง อาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ ก็ได้ ทั้งนี้เพื่อที่ ผวจ. หรือผู้ได้รับมอบหมายจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่ร้อง ๆ มีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ว่าเป็นคำร้องโดยสุจริต)

๒) จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน โดยจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลที่เป็นประจักษ์พยานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้อง ๆ และมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง (สามารถติดตามตรวจสอบได้จริง)

(๒) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับก็ได้ถ้าระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดแจ้งสามารถตรวจสอบได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ถ้ารับให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป)

(๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีเป็นคดีอยู่ที่ศาลหรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว ตลอดถึงได้มีการบังคับคดีแล้ว

(๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(๖) เรื่องที่องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว

(๗) เรื่องใกล้เคียงประณอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗) พ.ศ.๒๕๕๐ มาตรา ๖๑ / ๒ และ ๖๑ / ๓ ที่มีกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะ หรือเรื่องที่ได้ผ่านกระบวนการทางตุลาการอนุญาตแล้ว

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ นำเรื่องพร้อมความเห็น / เหตุผลเสนอ ผู้ได้รับมอบหมายหรือ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ ที่รับมอบหมาย ตามข้อ ๒.๒.๑ พิจารณาก่อนดำเนินการนำเสนอเรื่องตามขั้นตอนเพื่อให้ นายกเทศมนตรีพิจารณาสั่งการต่อไป

๒.๓ การพิจารณาเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหา โดยมีหลักเกณฑ์ / แนวทางพิจารณามอบหมาย ดังนี้

๒.๓.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองทุ่งสง ให้พิจารณามอบหมายหน่วยงานระดับฝ่าย / กองที่รับผิดชอบโดยตรงหรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการ / คณะทำงาน ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาได้

๒.๓.๒ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองทุ่งสง ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน นั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยตรงพิจารณาดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น

๒.๓.๓ เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอนวิธีการและระยะเวลา ดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ให้แจ้งผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นกำหนดต่อไป

๓. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓.๑ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ เทศบาลเมืองทุ่งสง

๓.๑.๑ ให้หน่วยงานระดับฝ่าย / กอง ภายในเทศบาลเมืองทุ่งสง ที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ / คณะทำงาน ที่ นายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสงมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไข ปัญหา รวบรวมพยานหลักฐานทุกประเภท(พยานเอกสาร พยานบุคคลและพยานวัตถุ) ที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องทุกข์ / ร้องเรียนนั้น รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง (ถ้าจำเป็น) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้อง ทุกข์/ร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน แล้วเสนอ หน.หน่วยงานนั้นๆ (กรณีหน่วยงาน) หรือนำเข้าประชุม พิจารณา/ลงมติ (กรณีคณะกรรมการ/คณะทำงาน) เพื่อพิจารณาวินิจฉัย / สั่งการพร้อมดำเนินการแก้ไข ปัญหาและเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงาน นายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง ทราบ / พิจารณาต่อไป (กรณี การดำเนินงานไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ให้ขอขยายเวลามาพร้อมเหตุผล และขยายเวลาได้ไม่ เกิน ๒ ครั้งๆ ละไม่เกิน ๑๕ วัน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นโดยต้องได้รับอนุญาตจาก ผวจ.เป็นรายกรณี)

๓.๑.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับ ทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดง พยานหลักฐานอย่างเพียงพอก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องใช้ กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายเฉพาะหรือ กฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๓.๑.๓ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ให้หน่วยงาน ที่มีอำนาจ / หน้าที่โดยตรงหรือคณะกรรมการ / คณะทำงาน ที่ นายกเทศมนตรีมอบหมายให้ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง / แก้ไขปัญหา พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วน ตามประเด็นข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๓.๑.๔ คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนของ หน่วยงาน ที่มีอำนาจ / หน้าที่ โดยตรงหรือคณะกรรมการ / คณะทำงานที่ นายกเทศมนตรีมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง / แก้ไข ปัญหา ควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิงและข้อพิจารณาพร้อม ข้อเสนอแนะในการใช้ดุลพินิจ

๓.๑.๕ ให้หน่วยงาน ที่มีอำนาจ / หน้าที่โดยตรงหรือคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่นายกเทศมนตรีมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง / แก้ไขปัญหา ซึ่งได้ดำเนินการตามข้อ ๓.๑.๑ – ๓.๑.๔ รายงานผลการดำเนินการให้ นายกเทศมนตรีทราบ / พิจารณา ตามกำหนดระยะเวลาในข้อ ๔.

๓.๑.๖ ให้ หน่วยงาน ฝ่าย / กอง ที่มีหน้าที่แก้ไขเรื่องราวที่ร้องทุกข์โดยตรง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ที่ได้ดำเนินงานแล้วเสร็จ / ดำเนินงานยังไม่แล้วเสร็จ ซึ่งนายกเทศมนตรีได้รับทราบ / พิจารณาแล้ว) ให้ผู้ร้องทราบถึงผลการดำเนินงาน ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องพร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินมายังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองทุ่งสง เพื่อรวบรวมไว้เป็นหลักฐาน

๓.๒ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานราชการอื่น

ดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานราชการนั้น ๆ โดยให้แจ้งหน่วยงานแจ้งผลการดำเนินการให้ นายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสงทราบด้วย (เพื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองทุ่งสง จะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

๔. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๔.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองทุ่งสง ให้หน่วยงาน ฝ่าย / กอง ที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงและได้รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้อง ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง หรือตามห้วงระยะเวลาที่ นายกเทศมนตรีได้วินิจฉัยสั่งการ (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละไม่เกิน ๑๕ วัน) หากภายในระยะเวลา ๑๕ วัน หน่วยงาน ฝ่าย/กอง ยังดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ไม่แล้วเสร็จ ให้แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องพร้อมทั้งเหตุผลแห่งการล่าช้า

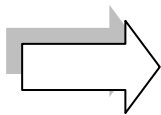
๔.๒ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องนั้นไปให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยแจ้งหน่วยงานพร้อมขอให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินงานหรือผลความคืบหน้าในการดำเนินงาน (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกตามกฎหมายเกี่ยวข้อง) ให้นายกเทศมนตรีทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

หมายเหตุ อ้างอิง พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

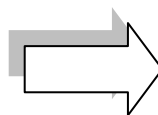
มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองทุ่งสง

๑



๒



๓

ผู้ร้องทุกข์
ยื่นคำร้องผ่าน ๔ ช่องทาง

เจ้าหน้าที่

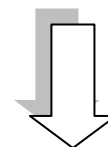
หน่วยงานที่รับผิดชอบ

1. ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
2. จดหมาย
3. โทรศัพท์ ๒๔ ชม./วันทำการ/โทรสาร
4. กระดานร้องทุกข์ของเว็บไซต์เทศบาลเมืองทุ่งสง

- รับคำร้อง
- คัดกรองคำร้อง
- ส่งคำร้องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ

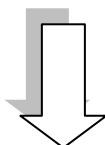
- เสนอคำร้องให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ
- ส่งเอกสารคำร้องให้เจ้าหน้าที่

ภายใน ๑ วัน



- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขตามคำร้อง
- แจ้งผลการดำเนินการ

รายงานนายกเทศมนตรี
เพื่อทราบถึงการรับเรื่อง
และฝ่ายที่รับผิดชอบ



รวบรวมเรื่องไว้
เป็นหลักฐาน

ภายใน ๑๕ วัน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ (ผ่านนายกเทศมนตรี) พร้อมรายงานผลให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทราบ

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

ตอน ๑

ใบรับแจ้งเหตุร้องทุกข์ (.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

วันนี้ เวลา..... น. ได้มี (นาย/นาง/นางสาว).....อยู่
บ้านเลขที่.....ซอย.....ถนน.....อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
หมายเลขโทรศัพท์.....

ได้แจ้งต่อ.....(ผู้รับ) ว่า.....

ซึ่งเหตุดังกล่าว ผู้แจ้งได้รับความเดือดร้อน จึงขอให้เทศบาลเมืองทุ่งสงแก้ไขความเดือดร้อนดังกล่าวให้ด้วย

ลงชื่อ.....(ผู้รับแจ้ง)

(.....)

ตำแหน่ง.....

ตอน ๒

เรียน.....(หัวหน้าส่วนราชการ)

โปรดดำเนินการแก้ไขปัญหาตามใบรับแจ้ง และแจ้งผลให้ผู้แจ้งทราบเป็นหนังสือโดยด่วน
พร้อมทั้งสำเนาใหนงานนิติการ เพื่อรวบรวมไว้เป็นข้อมูลรายงานให้นายกเทศมนตรีทราบทุกเดือน

ลงชื่อ.....

(นายพัลลภ รัชฎาเพชร/นายนาคินทร์ อินทรสุวรรณ)

ผู้รับผิดชอบศูนย์ฯ