



คู่มือการปฏิบัติงาน การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของเทศบาลตำบลจี้วราย



งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลจี้วราย
อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชน ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมดทั้งหมดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลของเทศบาล เช่น การให้บริการด้านงาน สาธารณสุข การให้บริการ ด้านการก่อสร้างโครงการพื้นฐาน ควบคุมอาคาร การให้บริการประปา - ไฟฟ้า สาธารณะ และการให้บริการ งานจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม เป็นต้น โดยในการดำเนินการนี้เป็นไปตามพระ ราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๒

เทศบาลตำบลจี่วราย จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลจี่วรายเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานใน แต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลจี่วรายในการดำเนินการและ ให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

งานนิติการ สำนักปลัด
เทศบาลตำบลจี่วราย

สารบัญ

หน้า

๑. บทนำ	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. ขอบเขต	๒
๔. แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๕. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๖. ขั้นตอนการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๑. การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๒. หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๓. หน่วยงานดำเนินการ	๕
๔. แนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๕. การส่งการ	๖
๖. การตรวจสอบข้อเท็จจริง/การรายงาน/สรุป	๖
๗. แนวทางการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๑. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๒. คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
๘. ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๑๐

คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลจี้วราย

๑. บทนำ

การดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลจี้วรายจากสถิติที่ผ่านมาพบว่า ประชาชนได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็น การกระทำความผิดกฎหมายเพิ่มมากขึ้น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับเหตุรำคาญ เช่น กลิ่นเหม็นจากโรงงาน น้ำเสียไหลออกจากโรงงาน และปัญหาการรบกวนที่สาธารณะ เป็นต้น ซึ่งการร้องเรียน ร้องทุกข์ของ ประชาชนดังกล่าวถือเป็น การรับฟังความคิดเห็นเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบ การทำงานของหน่วยงาน ทั้งทำให้หน่วยงานทราบว่าการ บริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มากน้อยเพียงใด

เทศบาลตำบลจี้วราย ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจหน้าที่ ในการจัดทำบริการสาธารณะหลาย ประเภทให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนจึง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และเพื่ออำนวยความสะดวก ตอบสนองความต้องการ ของประชาชน ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ประกอบกับ คณะกรรมการการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดทำประกาศคณะกรรมการ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับเรื่องราว ร้องทุกข์ และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

อย่างไรก็ตาม สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา ก่อให้เกิดปัญหาที่สั่งสมมายาวนาน ประกอบกับปัจจัยทางการเมือง เศรษฐกิจ เทคโนโลยีที่ก้าวหน้ากระโดดส่งผลให้ขนาดของปัญหา ต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน มีการแข่งขันเอาเปรียบ และเป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนประสบ ปัญหาหรือไม่ได้รับ ความเป็นธรรมจึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ปัญหาที่ประสบมีทั้งกรณี ที่อยู่ใน อำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และกรณีที่เป็นภารกิจที่มีได้อยู่ ในความรับผิดชอบขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ประชาชนจะต้องเสียเวลาในการติดต่อหรือ ประสานงานกับหน่วยงาน หรือบางกรณีอยู่ในวิสัยที่สามารถ ดำเนินการให้ได้ในทันทีและอาจยุติลงได้เลย

/ดังนั้น...

ดังนั้น เทศบาลตำบลจี่วราย จึงตระหนักและให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและ พัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอดจนการจัดทำคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานรับ เรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ เทศบาลตำบลจี่วรายสามารถปลดปล่อยทุกข์ หรืออำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ การดำเนินงานเรื่องการรับผู้ร้อง รวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลจี่วรายใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือ การขอความช่วยเหลือจากประชาชนให้มีมาตรฐานเดียวกัน มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลจี่วราย มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางใน การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๔. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๕. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และมีผู้มีส่วนได้เสียของเทศบาลตำบลจี่วรายทราบกระบวนการ
๖. เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนด อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลจี่วราย ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานรับเรื่องราว / ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลจี่วราย ประกอบด้วย ขั้นตอนการดำเนินงาน เรื่องราวร้องทุกข์ แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ความรู้ทั่วไปสำหรับ เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่น่าสนใจ แนวคำวินิจฉัยของ ศาลปกครอง รวมถึงระเบียบ ข้อกฎหมาย หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง

๔. แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๑ ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้

“ร้องเรียน” หมายถึง เสนอเรื่องราว

“ร้องทุกข์” หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อให้อภัยเหลือ

ในที่นี้ คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลจัวราย ได้แบ่งการพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ ดังนี้

๑) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูก ร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

๒) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับหรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังหมายถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

สรุป การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือแก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมหรือพบเห็นการกระทำ ความผิด

๕. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาระหว่างเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการ ของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

๑. ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้าราชการ

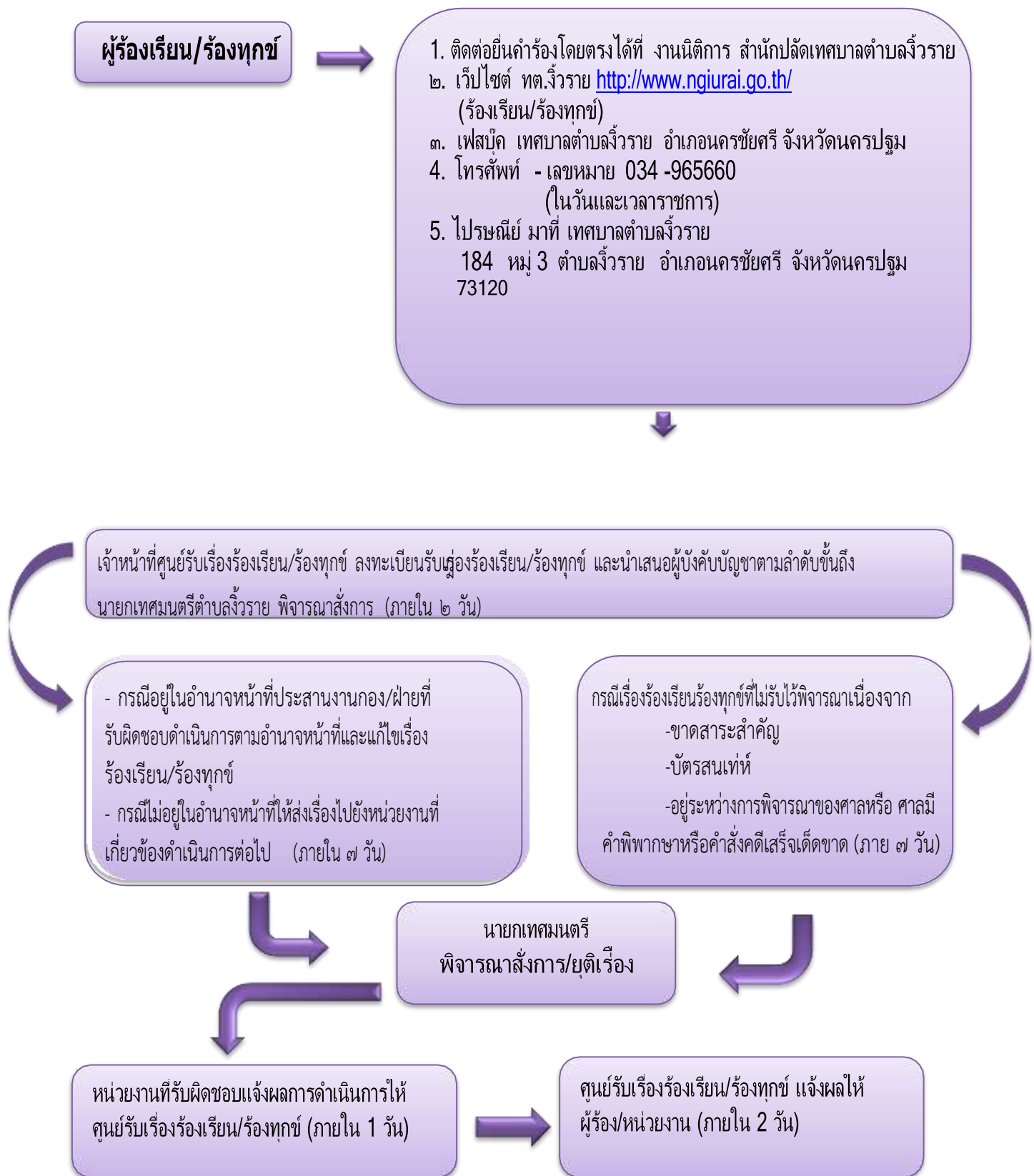
๑. เป็นเรื่องที่ถูกผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้
๒. ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจ หน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้นกระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๒. ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน

เป็นเรื่องที่ถูกผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิ อาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะ เป็นคู่กรณีหรือไม่คู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้เทศบาลตำบลจัวรายแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่า จะด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลจัวราย ดำเนินการแก้ไข ปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

/๖. ขั้นตอน...

๖. ขั้นตอนการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลจี้วราย



**บัทรสนเทห์ คือ จดหมายที่เขียนกล่าวโทษผู้อื่น โดยไม่ลงชื่อ หรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน

หมายเหตุ : รวมระยะเวลาดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖)

๑. การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้ร้องยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่

๑. ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลจี้วราย
๒. ทาง Internet ที่เว็บไซต์ เทศบาลตำบลจี้วราย <http://www.ngiurai.go.th/> หัวข้อ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือ ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต และ Facebook เทศบาลตำบลจี้วราย อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม
๓. โทรศัพท์

- เลขหมาย ๐๓๔ - ๙๖๕๖๖๐ (ในวันและเวลาราชการ)

๔. ส่งไปรษณีย์ มาที่ เทศบาลตำบลจี้วราย ที่อยู่ ๑๘๔ หมู่ที่ ๓ ตำบลจี้วราย อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๒๐

๒. หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลจี้วราย รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่างๆ แล้วลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดดำเนินการแจ้งให้หัวหน้า ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. หน่วยงานดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลจี้วราย มอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อ ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาวินิจฉัยและสั่งการ

๔. แนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลจี้วราย ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้ที่สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลจี้วราย และได้แต่งตั้งผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การบริการในเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลจี้วราย เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน ประกอบด้วยหัวหน้าส่วนแต่ละกอง ฝ่าย ให้มีหน้าที่ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับงานในภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการนั้น พร้อมทั้งติดตาม ประสานงานและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ร่วมกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ตามลำดับ ความสำคัญอย่างเร่งด่วนและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัด และแจ้งผลการดำเนินงานเจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

/๖.๕ การสั่งการ...

๕. การสั่งการ

นายกเทศมนตรีตำบลจี่วราย พิจารณาวินิจฉัยและสั่งการ

๑. ตามประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ ข้อที่ ๓ กำหนดว่า เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนขอความเป็นธรรมหรือขอความช่วยเหลือจากประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องนั้นพิจารณา ดำเนินการ ดังนี้

๑) ให้พิจารณาคำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตามสมควรและติดตามผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนต่อไปจนกว่าจะได้ข้อยุติ

๒) กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่า คำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่รับผู้ร้องทุกข์ ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็ว ดังนี้

(ก) ในกรณีปรากฏว่า การจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด ไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้หรือทำให้ประชาชน ได้รับความเดือดร้อน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความ เดือดร้อนให้กับประชาชน

กรณีที่การแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีความศักยภาพ หรือหน่วยงาน ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน

(ข) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวข้องกับเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลหลายแห่งในเขตจังหวัด ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์ประสานองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องและประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุม ร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

๒. กรณีเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลจี่วรายโดยตรง ให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยมอบหมาย กอง/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ/สอบสวน และรับฟังข้อเท็จจริงตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขหรือแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงและเสนอแนะแนวทางแก้ไข

๖. การตรวจสอบข้อเท็จจริง/การรายงาน/สรุปผล

๖.๑ ตามแนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการ ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ประกาศ คณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘)

//๑) กรณีเป็นอำนาจ...

๑.) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ ให้ชี้แจงผู้ร้องทราบ และส่งคำร้องทุกข์ไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี หน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ร้องทุกข์ ตลอดจนติดตามผลการแก้ไขปัญหามากกว่าเรื่องจะยุติ โดยให้ถือปฏิบัติตามหลักการร้องเรียนทั่วไป ดังนี้

(ก) ขอทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนเมื่อครบ ๑๐ วัน

(ข) กรณีไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้ติดตามทวงถามครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน และติดตามทวงถามครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน ในกรณีหลังจากทวงถามแล้ว ยังไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งสำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบโดยตรงทันที

๒) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ให้รับดำเนินการ โดยเร็ว แต่ถ้าเกินขีดความสามารถให้ร้องขอไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการหรือหน่วยงาน ของรัฐและแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรงทันที

๖.๒ กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามข้อ ๖.๑ (๒) เทศบาลตำบลจี้วราย โดยสำนักปลัด/กองคลัง/กองช่าง/กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม/กองสวัสดิการสังคม แล้วแต่กรณี ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงสอบสวน และรับฟังข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขตามอำนาจหน้าที่ พร้อมรายงานผลการดำเนินการให้ ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อวินิจฉัยสั่งการ ทั้งนี้ หากผลการดำเนินการดังกล่าวเป็นประการใดให้แจ้ง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลจี้วราย ทราบภายใน ๑๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ กรณีเป็นเรื่องที่ ซับซ้อน หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายต้องใช้เวลาในการดำเนินการมาก มีขั้นตอนวิธีการในการดำเนินการ มากและยังไม่แล้วเสร็จ ให้แจ้งผลการดำเนินการในเบื้องต้นภายในระยะเวลาดังกล่าวเช่นเดียวกัน และให้เร่งดำเนินการตามอำนาจหน้าที่โดยเร็วต่อไป

อนึ่ง เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นไปด้วยความรวดเร็ว เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เร่งดำเนินการเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาและวินิจฉัย สั่งการภายใน ๒ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งนี้ หากผลการพิจารณาเป็นประการใดให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการประสานกอง/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการตามอำนาจ หน้าที่

เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากกอง/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้แจ้งผู้ร้องหรือส่วนราชการทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือภายใน ระยะเวลาตามที่ส่วนราชการด้วยกันได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้

๗. แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

วิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในขั้นต้นให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒ กล่าวคือ ผู้ได้รับความเดือดร้อนจะร้องทุกข์ด้วยตนเองหรือ มอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์แทนหรือผู้จัดการแทนได้ และจะ ทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจาหรือทาง โทรศัพท์ก็ได้

๑) เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

๑. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอม ลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อม บันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่น่าย กองค์การบริหารส่วนตำบลจี้วรายเห็นสมควรเพื่อ ประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๒. ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียด และเอกสารประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) และใน กรณีที่เป็นการ มอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ด้วย

๓. บันทึกสรุปประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์ และคำขอให้หน่วยงานช่วยเยียวยา หรือปลดปล่อย ทุกข์ นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒) เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์

๑. สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

๒. สอบถามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์

๓. กรณีร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน และหากผู้ร้องมีข้อมูลหรือ หลักฐาน ประกอบเรื่องที่ร้องเรียน ขอให้ส่งหลักฐานมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้ เพื่อป้องกันการ กลั่นแกล้ง ร้องเรียนโดยปราศจากความเป็นจริง

๔. พิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ถ้าดำเนินการ ได้ให้ประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรในทันที หากได้รับคำตอบจาก หน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

๕. ถ้าเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันที ให้กรอกรายละเอียด เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ พิจารณา ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๓) เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นหนังสือ ทางไปรษณีย์

๑. ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียด และเอกสารประกอบการร้องเรียน(ถ้ามี)

๒. บันทึกสรุปประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์ และคำขอให้หน่วยงานช่วยเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์ นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๓. กรณีได้รับการรับเรื่องร้องทุกข์เป็นหนังสือไม่มีรายชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลัก พิจารณา เรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับว่า การร้องทุกข์ที่มีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี กำหนดไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณา เว้นแต่กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยายามบุคคลแน่นอนก็ให้ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อ ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร

(พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ ให้ความหมายของคำว่า บัตร สนเท่ห์ หมายถึง จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน)

๔) เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางอินเทอร์เน็ต

๑. ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจาก รายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าว
๒. ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ แต่หากมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน หรือเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน ให้รับเรื่องไว้ พิจารณา และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้อำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

๘. คำแนะนำผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือ ผู้ร้องในด้านอื่นๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

๒. กรณีบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด แต่ มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือ สามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวม ในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องพิจารณา

๑. กรณีเป็นเรื่องสำคัญ ควรกำหนดชั้นความลับ โดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ
๒. กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในประเด็นนั้นได้ ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือ เพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง
๓. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจ โดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว แต่ไม่สามารถตอบสนองต่อ ความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่า ผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ใน วิสัยที่จะดำเนินการได้

/๘. ความรู้ทั่วไป...

๙. ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- ๑) มาตรา ๑๖(๓๑) แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๒) ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๘