



คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลปาดาล

199 หมู่ 14 ตำบลปาดาล

อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย 57340

โทร./โทรสาร 053-675510

www.patan.go.th

คำนำ

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดกรณีที่ส่วนราชการได้รับเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยากต่าง ๆ จากประชาชนที่ได้รับผลกระทบ ส่วนราชการนั้นต้องพิจารณา ดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือประสานการแก้ไขปัญหากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ปัญหาได้บรรเทาเบาบางหรือลุล่วงไป ประกอบกับประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลป่าตาล ได้มีคู่มือใช้ปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยประโยชน์ต่อประชาชน และความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เทศบาลตำบลป่าตาลจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงาน การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลป่าตาล บรรลุและสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

งานนิติการ
สำนักปลัด
เทศบาลตำบลป่าตาล

สารบัญ

	หน้า
ความหมาย	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒-๓
วิธีดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔-๕
ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มคำร้องที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ	
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง แบบคำร้องเรียน ๑)	๗
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (แบบคำร้องเรียน ๒/โทรศัพท์/LINE)	๘
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๙
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๑๐
ตัวอย่างแบบฟอร์มการรายงาน	๑๑-๑๒
แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๑๓

๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการ หน่วยงานต่าง ๆ เพราะในการบริหารราชการหรือการให้บริการของส่วนราชการนั้น ผลงานจะเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือไม่ขึ้นอยู่กับกรปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกดำเนินคดีเตียนจากประชาชนน้อย ซึ่งเทศบาลตำบลปาดาลมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีนี้ส่วนราชการได้รับเรื่องร้องเรียน เสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ไว้ ๒ ประการ คือ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องราวที่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลปาดาลเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือการปฏิบัติตนไม่เหมาะสม รวมถึงการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปาดาลที่ไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ และระเบียบกฎหมาย

เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับหรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์หรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อเทศบาลตำบลปาดาลให้สามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับงานของส่วนราชการ และประสานงานส่งต่อเรื่องให้ส่วนราชการเจ้าของเรื่องไปดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการต่อไป เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปาดาลและปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วยความหมายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และความรู้ทั่วไปสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คำสั่ง แนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหมายเลขเบอร์โทรศัพท์สายด่วน

๔. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

๔.๑ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

๔.๑.๑ เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

๔.๑.๒ ความเดือดร้อนหรือเสียหาย เกิดจากหน้าที่ของเทศบาลตำบลปาดาลละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๔.๒ ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์

เป็นเรื่องผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่ใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องขอเพื่อให้เทศบาลตำบลปาดาลแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลปาดาลดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๕. ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑.๑ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ด้วยวาจา

๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง ต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อแยกประเภทงานบริการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส และนำบันทึกลงทะเบียนรับในทะเบียนคุมการรับเรื่อง เพื่อนำวินิจฉัยดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา(ให้ถือเป็นบัตรสนเท่ห์) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลปาดาล เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ และมีมูลพยานหลักฐานประกอบชัดเจน จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๒) เจ้าหน้าที่รวบรวมเสนอเรื่องพร้อมความเห็น นำเสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ (ภายใน ๑ วัน)

๕.๑.๒ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษรด้วยตนเอง หรือเป็นหนังสือ ต้องมีลักษณะดังนี้

๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้ เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริง พฤติการณ์อันเกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนผู้อื่น ต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

เมื่อรับเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาว่า เรื่องนั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลป่าตอลหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้สอบถามความสมัครใจของผู้ร้องว่า ประสงค์ให้เทศบาลตำบลป่าตอลส่งเรื่องประสานไปยังหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง หรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือไม่ หากประสงค์ให้เทศบาลตำบลป่าตอลเป็นหน่วยดำเนินการประสานเรื่อง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงบันทึกไว้ในคำร้องตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ ระบุการแนะนำเบื้องต้น และนำเสนอความเห็นไปยังผู้บริหารเทศบาลตำบลป่าตอลพิจารณา แล้วนำส่งเรื่องไปยังหน่วยงาน/ส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้อง หรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง หากผู้ร้องประสงค์ไปร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อหน่วยงาน/ส่วนราชการนั้นด้วยตนเอง ให้ดำเนินการเก็บหลักฐานสถิติของผู้ร้อง ดังนี้ ให้บันทึกไว้ในคำร้องตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ตามปกติ(กรณีด้วยตนเอง) สรุปย่อเรื่องตามคำร้อง ระบุคำแนะนำ พร้อมความเห็นนำเสนอไปยังผู้บริหารเทศบาลตำบลป่าตอลเพื่อรับทราบ และพิจารณาสั่งการ แล้วดำเนินการตามลำดับขั้นตอนประสาน เพื่อที่เทศบาลตำบลป่าตอลได้มีสถิติการมาติดต่อประสานงานของประชาชน และการติดตามการแก้ปัญหาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ กรณีจัดส่งมาเป็นหนังสือ หากเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลป่าตอล ให้ดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องตามลำดับความรับผิดชอบ ตามสายการบังคับบัญชา

๕.๑.๓ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสทางโทรศัพท์ ต้องมีลักษณะดังนี้

๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง เบอร์โทรศัพท์ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้ เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริง พฤติการณ์อันเกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

เมื่อรับเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำบันทึกในคำร้องตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ พิจารณาว่า เรื่องนั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลป่าตอลหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้สอบถามความสมัครใจของผู้ร้องว่า ประสงค์ให้เทศบาลตำบลป่าตอลส่งเรื่องประสานไปยังหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง หรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือไม่ หากประสงค์ให้เทศบาลตำบลป่าตอลเป็นหน่วยดำเนินการประสานเรื่อง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเสนอความเห็นไปยังผู้บริหารเทศบาลตำบลป่าตอลพิจารณาส่งเรื่องไปยังหน่วยงาน/ส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้อง หรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง หากผู้ร้องประสงค์ไปร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อหน่วยงาน/ส่วนราชการนั้นด้วยตนเอง ให้ดำเนินการเก็บหลักฐานสถิติของผู้ร้อง ดังนี้ ให้กรอกคำร้องตามปกติ(กรณีด้วยตนเอง) สรุปเรื่องที่ร้องนำคำร้อง และแสดงความคิดเห็นว่าผู้ร้องประสงค์ไปยื่นเรื่อง ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยตนเองพร้อมบันทึกด้วยว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้แนะนำผู้ร้องไว้อย่างไร และนำเสนอผู้บริหารเทศบาลตำบลป่าตอลเพื่อรับทราบการดำเนินการ เพื่อที่เทศบาลตำบลป่าตอลได้มีกรรวบรวบสถิติการมาติดต่อประสานงานของประชาชน และการติดตามการแก้ปัญหาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

เว้นแต่ กรณีจัดส่งมาเป็นหนังสือ หากเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลป่าตาล ให้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามลำดับความรับผิดชอบสายการบังคับบัญชา แล้วนำเสนอไปยังผู้บริหารเทศบาลตำบลป่าตาลพิจารณาสั่งการ

๕.๒ การเสนอเรื่อง

เรื่องที่รับทุกกรณีให้นำเสนอตามสายบังคับบัญชาถึงนายกเทศมนตรีตำบลป่าตาลพิจารณา (ภายใน ๑ วัน)

๕.๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

แจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบในเบื้องต้นภายใน ๗ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจส่งหนังสือให้ผู้รับร้องลงชื่อรับทราบโดยตรง หรือส่งทางไปรษณีย์ตอบรับลงทะเบียน

๕.๔ นายกเทศมนตรีตำบลป่าตาลวินิจฉัยว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลป่าตาล หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลป่าตาล ให้พิจารณามอบหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหากหากเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ส่งเรื่องนั้นไปประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป พร้อมแจ้งผู้ร้องทราบด้วย ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานติดตามผลการแก้ไขปัญหากหากเป็นเรื่องที่เกินศักยภาพของเทศบาลตำบลป่าตาล ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยราชการอื่นที่มีศักยภาพ เพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกัน หากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้น ๆ กำหนดไว้

๖. วิธีดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑.๑ นายกเทศมนตรีตำบลป่าตาลอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดเทศบาลตำบลป่าตาล เป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการเรื่องนั้นอย่างไร

๖.๑.๒ แนวทางที่นายกเทศมนตรีจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่

ไม่ได้

๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์

๓) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน

๔) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

๖) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

๖.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลป่าตาล)

๖.๒.๑ ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง ถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นอย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกเทศมนตรีตำบลป่าตาลพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

๖.๒.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๖.๒.๓ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้นายกเทศมนตรีตำบลป่าตาลพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๒.๔ คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของนายกเทศมนตรีตำบลป่าตาลควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจ

๖.๒.๕ ให้แจ้งผลเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๗. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลป่าตาล ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันนับแต่วันได้รับเรื่อง

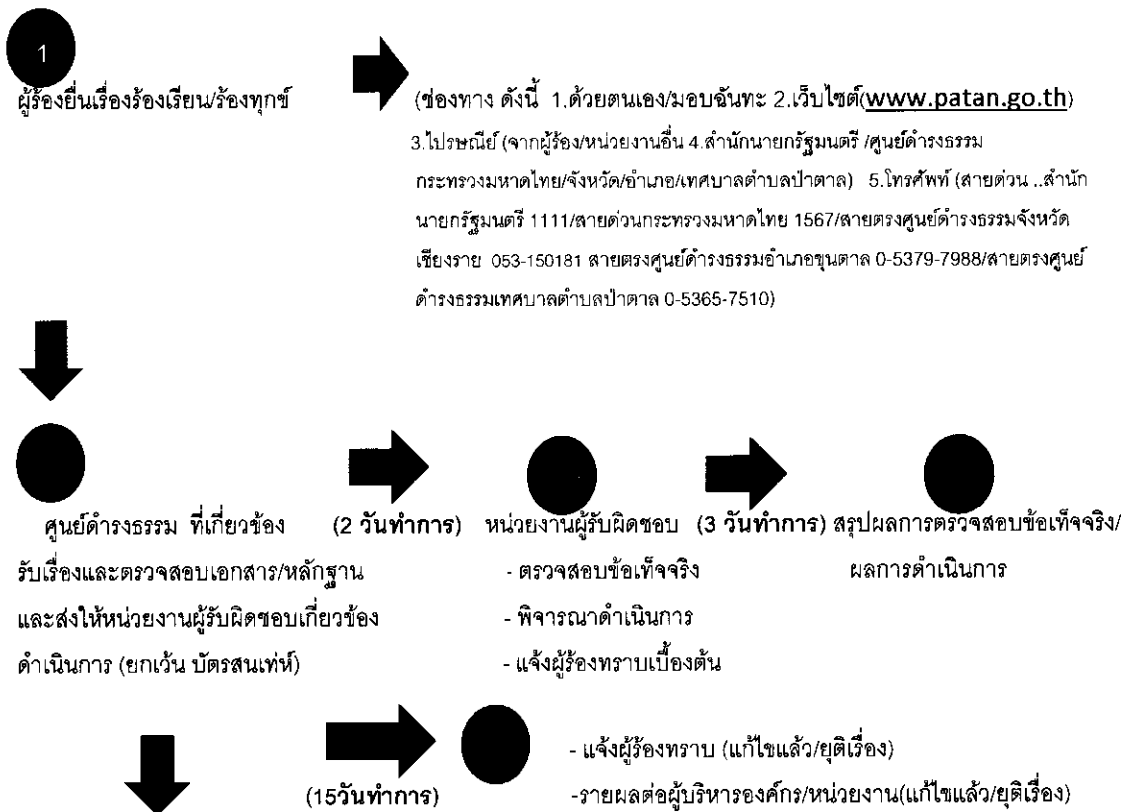
๗.๒ เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลป่าตาล ให้ส่งเรื่องนั้นไปศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไป และแจ้งผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง หรือหากเป็นเรื่องที่เกินศักยภาพของเทศบาลตำบลป่าตาลให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ทั้งนี้ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

---อปท.---หน่วยงานภายใน อปท.---ประชาชน

กระบวนการ/ขั้นตอน และระยะเวลา



กรณีเป็นเรื่องของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น (แจ้งประสานการดำเนินการ)

-หน่วยงานเดียว

-หลายหน่วยงาน

ช่องทางการติดต่อของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลปาดาล

- 1.ด้วยตนเอง (ยกเว้นวันหยุดราชการ ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.) 2.เว็บไซต์(www.patan.go.th)

ภาคผนวก

(แบบคำร้องเรียน ๑)

(ด้วยตนเอง)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลป่าตาล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลป่าตาล

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลป่าตาล พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดี
รับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

๓)จำนวน.....ชุด

๔)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(แบบคำร้องเรียน ๒)
(โทรศัพท์/ LINE)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลป่าตาล
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลป่าตาล

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลป่าตาล พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....

.....

..... เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และ เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ জন.ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ ชร ๕๕๓๐๑/

เทศบาลตำบลป่าตาล

๘๘๘ หมู่ ๓ ตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน

จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลป่าตาล

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรม(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)

โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () ทางแอปพลิเคชัน LINE
() อื่น ๆ ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง
.....นั้น

เทศบาลตำบลป่าตาล ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง
เลขรับที่ลงวันที่.....และเทศบาลตำบลป่าตาล ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลป่าตาลและได้มอบหมาย

ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลป่าตาลและได้จัดส่งเรื่อง

ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง

ลงชื่อ জন.ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เวลา.....

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ ชร ๕๕๓๐๑/

เทศบาลตำบลป่าตาล

๘๘๘ หมู่ ๓ ตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน

จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่ ศูนย์ดำรงธรรม(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) ของเทศบาลตำบลป่าตาล ได้ตอบรับ
การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น
.....นั้น

เทศบาลตำบลป่าตาล ได้แจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อม

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัดเทศบาล

งานนิติการ

โทรศัพท์/โทรสาร.๐-๕๓๖๕-๗๕๑๐

-ตัวอย่างแบบฟอร์มการรายงาน-



รายงานการตรวจสอบ

สำนักงานเทศบาลตำบลป่าตาล

ว/ด/ป

เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลป่าตาล

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง..... ได้ดำเนินการตรวจสอบเรื่อง
ร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.patan.go.th สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลป่าตาล เมื่อวันที่... (ว/ด/ป).....
ในหัวข้อ/เรื่อง..... รายละเอียดตามสำเนาเอกสารนำคำร้องเรียนที่แนบ ฯ

ข้อเท็จจริงที่ปรากฏ ดังนี้ ข้าพเจ้าได้เข้าตรวจสอบและสังเกตในบริเวณ.....
ตามที่ได้รับการร้องเรียนแล้ว เมื่อวันที่... (ว/ด/ป)..... เห็นว่ามี.....-บรรยายเหตุการณ์ ใคร ทำ
อะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร.....

ตามข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้น เห็นว่า.....(สอดคล้องหรือไม่สอดคล้อง) กับ กฎหมาย/
ระเบียบ/หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องใด ให้ระบุ ถ้าผิด ๆ มาตราใด ข้อไหน อย่างไร.....

ถ้ามีกรณีดังกล่าวตามวรรคหนึ่งเกิดขึ้น ให้พนักงานเจ้าหน้าที่/เจ้าพนักงานใดที่เกี่ยวข้อง
ปฏิบัติหน้าที่อะไร อย่างไร.....มีอำนาจสั่งให้.....(ระบุใคร).....ดำเนินการให้ถูกต้อง/ดำเนินการ
ปรับปรุง แก้ไข.....(อธิบาย).....นั้นจนกว่าเจ้าของหรือผู้ครอบครองหรือผู้ได้รับความเสียหาย/ได้รับ
ผลกระทบ...หากมีกรณีปรับให้ระบุการเปรียบเทียบปรับด้วย.....

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการบังคับทางกฎหมาย เป็นไปตามขั้นตอนตามมาตรฐานด้าน
การเปรียบเทียบปรับและเจตนารมณ์ของกฎหมาย จึงเห็นควรดำเนินการ

๑. จัดทำหนังสือขอความร่วมมือจาก....(ผู้เกี่ยวข้อง).....ต้องจัดให้(เช่นรถบรรทุก
กรวด หิน ดิน หวาย อยู่ในสภาพที่ป้องกันมิให้สิ่งดังกล่าวที่บรรทุกตกหล่น ปลิว ฟุ้งกระจาย ลงบนถนนใน
ระหว่างที่ไ้รถนั้น ในกรณีผู้ประกอบการขุดดิน/ถมดิน ขอให้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติขุดดินและถมดิน
พ.ศ.๒๕๔๓ ก่อนดำเนินการ ฯลฯ)

๒. เพื่อปฏิบัติตาม....(ตัวอย่าง เช่น เพื่อปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล ในการป้องกัน
และลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาลปีใหม่ ๒๕๕๔ จัดทำหนังสือขอความร่วมมือจากผู้ประกอบการได้
ช่วยทำความสะอาดถนนและไหล่ทางบริเวณสี่แยกไฟแดงแม่สาย-เชียงใหม่ (โรงแรมเบิร์ด) และขอความ
ร่วมมือ ลดการใช้นาฬิกาบนรถบรรทุก ในห้วงระหว่างวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๓ ถึงวันที่ ๔ มกราคม
๒๕๕๔ ฯลฯ)

๓. จัดทำเอกสาร (ตัวอย่าง เช่น สื่อประชาสัมพันธ์การออกเทศบัญญัติท้องถิ่น ตาม
อำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ให้ประชาชนในเขตเทศบาล ฯ รับทราบ รวมถึงเอกสารที่แสดงถึงการ
ป้องปรามการกระทำผิดตามกฎหมายหรือเทศบัญญัติท้องถิ่นเกี่ยวกับการเปรียบเทียบปรับ ฯลฯ)

๔. จัดทำเอกสาร (ตัวอย่าง เช่น ป้ายข้อความประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในเขตพื้นที่
ทราบแนวทางและความจำเป็นในการใช้มาตรการทางกฎหมาย พร้อมเหตุผลและผล โดยเฉพาะข้อความ
ในการใช้กฎหมายควบคุมอาคาร,การขุดดิน/ถมดิน และการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบ
เรียบร้อยของบ้านเมือง ฯลฯ)

๒. ในห้วงวันที่ ...ว/ด/ป...(ตัวอย่าง เช่น ในห้วงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๓ หรือห้วงที่มี การปฏิบัติหน้าที่การเฝ้าระวังเหตุร้าย ป้องกันอุบัติเหตุในช่วงเทศกาลปีใหม่ของ อปพร. ควรสำเนาจัดส่ง หนังสือขอความร่วมมือตาม ข้อ ๑ ให้กับผู้ประกอบการที่มีรถบรรทุกวิ่งผ่านในพื้นที่ และจัดส่งหนังสือ ทางไปรษณีย์ให้กับผู้ประกอบการที่มีข้อมูลไว้แล้ว เพื่อเป็นการแนะนำ ตักเตือน และป้องปรามการกระทำ ต่อไป ฯลฯ)

ทั้งนี้ การดำเนินการขอความร่วมมือดังกล่าว หากภายหลัง...ว/ด/ป.....ยังมิได้รับความ ร่วมมือจาก.....(ผู้กระทำผิด/กระทำความเสียหาย เตือนร้อนหรือเหตุร้ายคาญ)...ในการปรับปรุง แก้ไข จักได้ดำเนินการออกคำสั่งทางปกครองของเจ้าพนักงานท้องถิ่น เพื่อบังคับให้ผู้กระทำความผิดหยุด ดำเนินการหรือแก้ไขการกระทำความผิดนั้น ให้ถูกต้องตามกฎหมายและแนวทางปฏิบัติ ตามมาตรฐาน ด้าน.....(เช่น ทะเบียนและอนุญาต)..... และมาตรฐานด้านการเปรียบเทียบปรับของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบกรุณาลงนามในเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และสั่งการ เพื่อสำเนาแจ้งหัวหน้าส่วนราชการภายในสังกัด ทุกส่วนราชการ รับทราบและถือปฏิบัติ

(ลงชื่อ)

ผู้ตรวจสอบ/รายงาน

(

)

ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ : ผู้ที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งหรือตามคำสั่งที่มอบหมาย

(ลงชื่อ)

พยาน

(

)

การพิจารณาของนายกเทศมนตรีตำบลป่าตาล

.....
.....

(ลงชื่อ)

(

)

นายกเทศมนตรีตำบลป่าตาล

.....(ว/ด/ป).....

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

เทศบาลตำบลปาดาล

เลขที่ ๑๙๙ หมู่ที่ ๑๔ ตำบลปาดาล

อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย ๕๗๓๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลปาดาล

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอ
จังหวัด รหัสไปรษณีย์ หมายเลขโทรศัพท์.....
อาชีพอ เลขที่บัตรประชาชน
..... ออกโดย วันออกบัตร
.....วันหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการ
ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลปาดาล พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต
ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี)
ได้แก่

- ๑)จำนวน.....ชุด
- ๒)จำนวน.....ชุด
- ๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)