



ประกาศเทศบาลตำบลจี้วดอน

เรื่อง การใช้คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

ด้วยเทศบาลตำบลจี้วดอน ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลจี้วดอนขึ้น โดยมีกลุ่มเป้าหมายแก่ทุกภาคส่วนในเขตเทศบาลตำบลจี้วดอน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น เทศบาลตำบลจี้วดอนจึงขอประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลจี้วดอน ตามรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๓

(นายจำเนียร วงศ์หงษ์สินธุ์)

นายกเทศมนตรีตำบลจี้วดอน



คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

จัดทำโดย
เทศบาลตำบลจันทอน

สำนักงานเทศบาลตำบลจันทอน
อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร
โทรศัพท์ ๐-๔๒๑๖-๐๐๖๕
โทรสาร ๐-๔๒๑๖-๐๑๒๙

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๕๐ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น เทศบาลตำบลจัวด่อนจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลจัวด่อนขึ้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในเขตท้องที่ตำบลจัวด่อนเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เทศบาลตำบลจัวด่อน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้างเพื่อใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้างผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลจัวด่อน โดยได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจและมีความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จนได้ข้อยุติโดยรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลตำบลจัวด่อน

ธันวาคม ๒๕๕๘

สารบัญ

เรื่อง

๑. ความหมาย
๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียน
๔. ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียน
๕. ช่องทางการร้องเรียน
๖. แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

หน้า

- ๑
- ๑
- ๒
- ๓
- ๕
- ๖

ภาคผนวก

- แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)
- แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ทางโทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)
- แบบแจ้งการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)
- แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)

๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับกรปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อย นอกจากเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งเทศบาลตำบลจันทบุรีมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูล สาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ไว้ ๒ ประการ คือ

เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

๒.๑ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลจันทบุรี ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๒.๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้เทศบาลตำบลจันทบุรี แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลจันทบุรีดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

๒.๓ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหาย โดยอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่ำนั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลจัวด่อน กระทบต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการ นอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยงาน การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๓๕ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๙) พ.ศ. ๒๕๕๓ กระทำการไม่ ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มี เหตุผลอันสมควร

๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลจัวด่อน

(๑) ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้อง ทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์ คัดกรองเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียน ให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่อง สำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่อง ร้องเรียนของเทศบาลตำบลจัวด่อน ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

๓.๒ การบริหารงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลจัวด่อน

ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลจัวด่อนในรูปของคณะกรรมการ มีปลัดเทศบาล ตำบลจัวด่อนเป็นประธาน ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง หัวหน้าสำนักปลัด นายช่างโยธา นักวิชาการสุขาภิบาล เป็นกรรมการ และนิติกรเป็นกรรมการและเลขานุการ

๓.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลจัวด่อน

(๑) ส่วนรับเรื่อง เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่อง ได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชนทุกช่องทาง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยเมื่อรับเรื่องแล้วจะดำเนินการดังนี้

(๑.๑) การรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒-๑๖๐๐๖๕ จะตอบข้อซักถาม บริการข้อมูล ให้ คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะ ดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาล่วงแต่กรณี

(๑.๒) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

(๑.๓) รวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๑.๔) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

(๑.๕) จัดทำทะเบียนอาสาสมัครผู้แจ้งข่าว

(๑.๖) บริหารการประชาสัมพันธ์

(๑.๗) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

(๒) ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๒.๑) วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๒) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

(๒.๓) จำแนกรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา

(๒.๔) เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

(๓.๑) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อ
สังคมส่วนรวมหรือพลเมืองดีที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคมส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ประสานงาน
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทาง
แก้ไขโดยทันที

(๓.๒) รายงานผู้บังคับบัญชา

(๓.๓) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลจี้วตอนผ่าน
ทางสื่อต่างๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ

๔. ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลจี้วตอน

๔.๑ โครงสร้างของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลจี้วตอนประกอบด้วยงาน

(๑) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเรื่องราวจ้างทุกข์ กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสกระทำความผิดกฎหมาย

(๒) งานอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๔.๒ องค์ประกอบของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลจี้วตอน

(๑) ปลัดเทศบาลตำบลจี้วตอนเป็นประธาน

(๒) ผู้อำนวยการกองคลัง กองช่าง หัวหน้าสำนักปลัด นักวิชาการสุขาภิบาล และนายช่าง
โยธาเป็นกรรมการ

(๓) นิติกรเป็นกรรมการ และเลขานุการ

๔.๓ ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลจี้วตอน

(๑) การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๑) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอม
ลงลายมือชื่อ มีให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ใน
คำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลจี้วตอนเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์
สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้น

ตามสมควร

(๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจ

คำขอ

(๒) เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลจี้วต่อน ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน กระทบเบียดเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีตำบลจี้วต่อนพิจารณาสั่งการ โดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๕ วัน ทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็น หนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) นายกเทศมนตรีตำบลจี้วต่อนวินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ใน อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลจี้วต่อน หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มี ระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลจี้วต่อน ให้พิจารณามอบหมาย ปลัดเทศบาลตำบลจี้วต่อน หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไข ปัญหาหากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มี หน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็น การเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

๔.๔ วิธีดำเนินการ

(๑) การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๑) นายกเทศมนตรีตำบลจี้วต่อนอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมาย ปลัดเทศบาลตำบลจี้วต่อนเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ เทศบาลตำบลจี้วต่อน หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนด ขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) เทศบาลตำบลจี้วต่อนอาจส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ ให้คณะกรรมการกลั่นกรอง เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่นายกเทศมนตรีตำบลจี้วต่อนแต่งตั้ง ทำหน้าที่ตาม (๑.๑) ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือ จะเกิดประโยชน์

(๑.๓) แนวทางที่เทศบาลตำบลจี้วต่อนจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้แก่

(๑.๓.๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

(๑.๓.๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้อง ทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๓.๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน

(๑.๓.๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๖) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะ

แล้ว

(๑.๓.๗) เรื่องไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๙

(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลจี้วต่อน)

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกเทศมนตรีตำบลจี้วต่อนมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกเทศมนตรีตำบลจี้วต่อนพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้นายกเทศมนตรีตำบลจี้วต่อนพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของนายกเทศมนตรีตำบลจี้วต่อนควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจ

(๒.๕) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

๔.๕ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลจี้วต่อน ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้งๆ ละไม่เกิน ๓ วัน)

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลจี้วต่อน ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๗ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้เทศบาลตำบลจี้วต่อนทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

๕. ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียนโดยตรงที่สำนักงานเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

๒. ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับฟังความคิดเห็น

๓. ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์

๔. ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลจี้วต่อน

๕. ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/โทรสารหมายเลข ๐-๔๒๑๖-๐๐๖๕ , ๐-๔๒๑๖-๐๑๒๔

11/10/1964

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลจัวด่อน

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลจัวด่อน

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

หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร.....

วันบัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลจัวด่อนช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง และทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสาร หลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ดังนี้

(๑)จำนวน.....ชุด

(๒)จำนวน.....ชุด

(๓)จำนวน.....ชุด

(๔)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลจัวด่อน

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลจัวด่อน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่..... ตำบล อำเภอ จังหวัด.....
โทรศัพท์..... อาชีพ ตำแหน่ง
ถือบัตร..... เลขที่
ออกโดย..... วันออกบัตร
วันบัตรหมดอายุ มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบล
จัวด่อนช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

โดยขออ้าง.....
.....
.....
.....

.....เป็นหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน
ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และเจ้าหน้าที่
ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.
เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่ สน ๕๕๒๐๑/

สำนักงานเทศบาลตำบลจี้วต่อน

๒๐๙ หมู่ ๘ ตำบลจี้วต่อน

อำเภอเมือง สน ๔๗๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลจี้วต่อนโดยทาง

.....ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง
.....นั้น

เทศบาลตำบลจี้วต่อนได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียน
รับเรื่อง เลขที่รับ.....ลงวันที่.....และเทศบาลตำบล
จี้วต่อนได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลจี้วต่อน และได้มอบหมายให้.....

.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของเทศบาลตำบลจี้วต่อน จึงได้จัดส่งเรื่องดังกล่าวให้

.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายได้กำหนดขั้นตอน และวิธีการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย

.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอน และ
วิธีการที่กฎหมายนั้นได้บัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายจำเนียร วงศ์กาฬสินธุ์)

นายกเทศมนตรีตำบลจี้วต่อน

งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลจี้วต่อน

โทร. ๐-๔๒๑๖-๐๐๖๕ โทรสาร. ๐-๔๒๑๖-๐๓๒๙

แบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่ สน ๕๕๒๐๑/

สำนักงานเทศบาลตำบลจี้วต่อน

๒๐๙ หมู่ ๘ ตำบลจี้วต่อน

อำเภอเมือง สน ๔๗๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือเทศบาลตำบลจี้วต่อน ที่ สน ๕๕๒๐๑/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

ตามที่เทศบาลตำบลจี้วต่อน (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลจี้วต่อน)ได้แจ้งตอบรับการ
รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ รายละเอียดตามที่แจ้งแล้วนั้น

เทศบาลตำบลจี้วต่อนได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม
ประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงสรุปได้ว่า.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย
ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมด้วยพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

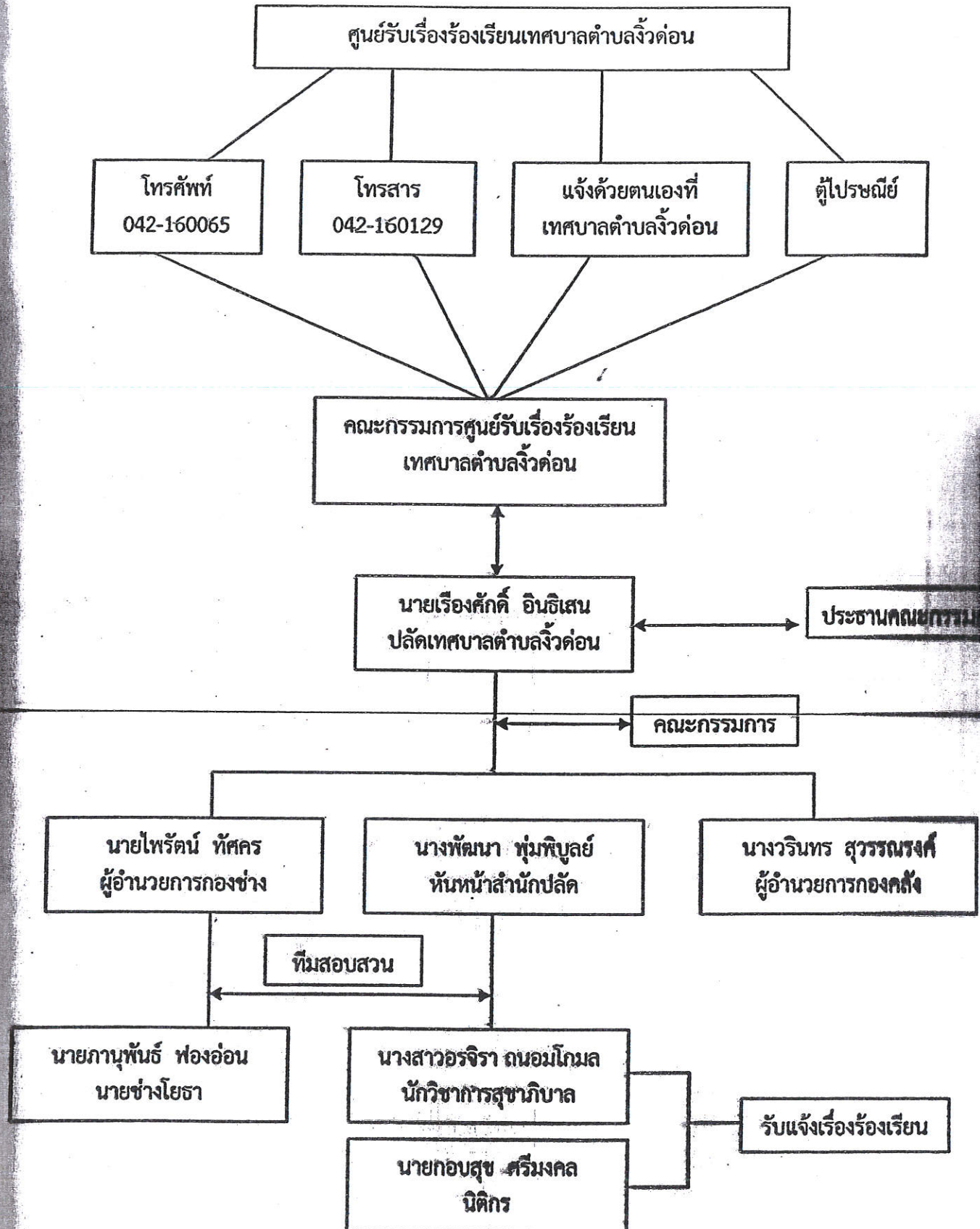
(นายจำเนียร วงศ์กาฬสินธุ์)

นายกเทศมนตรีตำบลจี้วต่อน

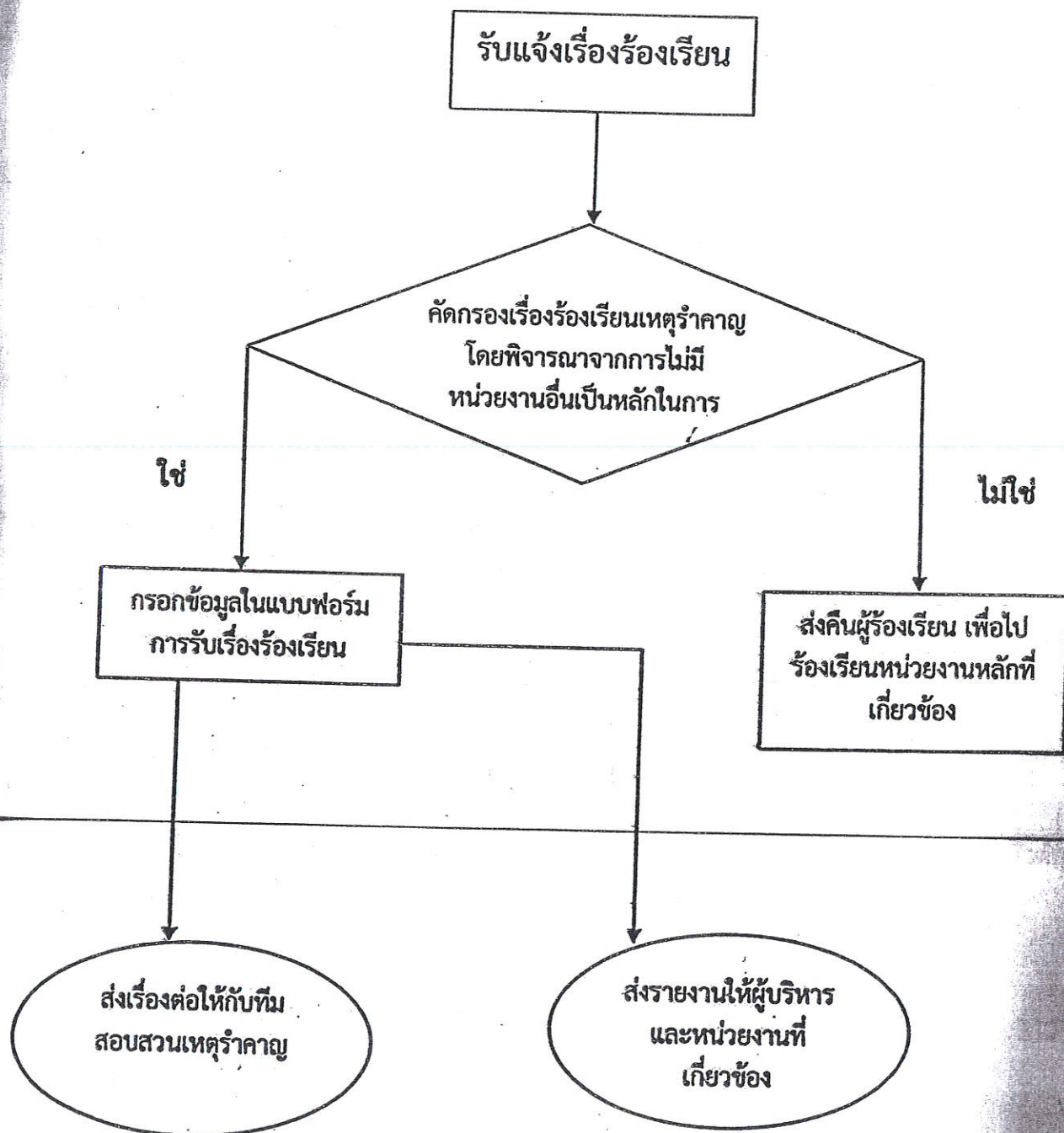
งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลจี้วต่อน

โทร. ๐-๔๒๑๖-๐๐๖๕ โทรสาร. ๐-๔๒๑๖-๐๑๒๔

ระบบรับเรื่องร้องเรียน
เทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร



ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน
เทศบาลตำบลจี่วต้อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร





ประกาศเทศบาลตำบลจี้วต๋อน
เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลจี้วต๋อน

ด้วยพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ได้กำหนดว่าตามมาตรา 25 ในกรณีที่มีเหตุอันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียงหรือผู้ที่ต้องประสบกับเหตุนั้นดังต่อไปนี้ ให้ถือว่าเป็นเหตุรำคาญ

(1) แหล่งน้ำ ทางระบายน้ำ ที่อาบน้ำ ล้าง หรือที่ใส่มูลหรือฉะ หรือสถานที่อื่นใดซึ่งอยู่ในทำเลไม่เหมาะสม สกปรก มีการสะสมหรือหมักหมมสิ่งของมีการเททิ้งสิ่งใดเป็นเหตุให้มีกลิ่นเหม็นหรือละอองสารเป็นพิษ หรือเป็นหรือน่าจะเป็นที่เพาะพันธุ์พาหะนำโรค หรือก่อให้เกิดความเสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

(2) การเลี้ยงสัตว์ในที่หรือโดยวิธีใด หรือมีจำนวนเกินสมควรจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

(3) อาคารอันเป็นที่อยู่ของคนหรือสัตว์ โรงงานหรือสถานที่ประกอบการใดไม่มีการระบายอากาศ การระบายน้ำ การกำจัดสิ่งปฏิกูล หรือการควบคุมสารเป็นพิษหรือมีแต่ไม่มีการควบคุมให้ปราศจากกลิ่นเหม็นหรือละอองสารเป็นพิษอย่างพอเพียงจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

(4) การกระทำใด ๆ อันเป็นเหตุให้เกิดกลิ่น แสง รังสี เสียง ความร้อน สิ่งมีพิษ ความสั่นสะเทือน ฝุ่น ละออง เหม็น ฝ้า หรือกรณีอื่นใด จนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

(5) เหตุอื่นใดที่รัฐมนตรีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ดังนั้น เทศบาลตำบลจี้วต๋อน จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของราชการเทศบาลตำบลจี้วต๋อนขึ้น เพื่อให้บริการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญสำหรับประชาชนผู้เดือดร้อนหรือได้รับผลกระทบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 26 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2557

(นายจำเนียร วงศ์กาฬสินธุ์)
นายกเทศมนตรีตำบลจี้วต๋อน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗



(นายจำเริญ วงศ์กาฬสินธุ์)
นายกเทศมนตรีตำบลจัวค่อน