



คู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียนร้องทุกข์

จัดทำโดย

เทศบาลตำบลหงส์หิน

อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

Honghin Subdistrict Municipality

คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรคความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ประกอบกับประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นในท้องที่ เทศบาลตำบลหงส์หิน เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เทศบาลตำบลหงส์หินจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงาน การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหงส์หิน บรรลุสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

งานนิติการ ฝ่ายปกครอง
สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลหงส์หิน

สารบัญ

	หน้า
ความหมาย	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
วิธีดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
แบบฟอร์มหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒

๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการ หน่วยงานต่าง ๆ เพราะในการบริหารราชการหรือการให้บริการของส่วนราชการนั้น ผลงานจะเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อย ซึ่งเทศบาลตำบลหงส์หินมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ไว้ ๒ ประการ คือ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องราวที่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหงส์หินเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือการปฏิบัติตนไม่เหมาะสม รวมถึงการดำเนินงานของเทศบาลตำบลหงส์หินที่ไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ และระเบียบกฎหมาย

เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับหรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์หรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อเทศบาลตำบลหงส์หินให้สามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับงานของส่วนราชการ และประสานงานส่งต่อเรื่องให้ส่วนราชการเจ้าของเรื่องไปดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการต่อไป เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลหงส์หิน และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วยความหมายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และความรู้ทั่วไปสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คำสั่งแนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/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 เกิดจากหน้าที่ของเทศบาลตำบลหงส์หินละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุอันสมควร

๔.๒ ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์

เป็นเรื่องผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องขอให้เทศบาลตำบลหงส์หินแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องในส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลหงส์หินดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๕. ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลหงส์หิน

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑.๑ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา

๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลหงส์หิน เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๕.๑.๒ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้ เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริง พฤติการณ์อันเกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

๕.๒ เมื่อเทศบาลตำบลหงส์หิน ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดแล้ว เสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีตำบลหงส์หินพิจารณา

๕.๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจส่งหนังสือให้ผู้รับเรื่องลงชื่อรับทราบโดยตรงหรือส่งทางไปรษณีย์ตอบรับลงทะเบียน

๕.๔ นายกเทศมนตรีตำบลหงส์หินวินิจฉัยว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลกระเก หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอนวิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหงส์หิน ให้พิจารณามอบหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา หากเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ส่งเรื่องนั้นไปศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ดำเนินการต่อไป และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานติดตามผลการแก้ไขปัญหา หรือหากเป็นเรื่องที่เกินศักยภาพของเทศบาลตำบลหงส์หิน ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกันหรือ หากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้น ๆ กำหนดไว้

๖. วิธีดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑.๑ นายกเทศมนตรีตำบลหงส์หินอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมาย ปลัดเทศบาลตำบลหงส์หิน เป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการเรื่องนั้นอย่างไร

๖.๑.๒ แนวทางที่นายกเทศมนตรีจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่

- ๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้
- ๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์
- ๓) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน
- ๔) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว
- ๕) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

๖.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหงส์หิน)

