



คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

เทศบาลตำบลลานข่อย
อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือการปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๒ เทศบาลตำบลลานข่อย จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลลานข่อย และคู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์สำหรับประชาชน โดยมีการกำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานและกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบ

ในการนี้ เทศบาลตำบลลานข่อย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างมากแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐและโดยเฉพาะกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อไป

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สารบัญ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม	หน้า
๑. กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๑
๒. สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน	๑
๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
๔. ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง	๑
๕. หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ	๑
๖. การกิจของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง นิติกร	๑
๗. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒
๘. ระยะเวลา	๓
๙. รายการเอกสารประกอบ	๓
๑๐. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๓
๑๑. แผนการดำเนินงานการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๑๒. ตัวอย่างแบบคำร้อง	๕-๖

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ เทศบาลตำบลลานข่อย

กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง

๑. ที่สำนักงานเทศบาลตำบลลานข่อย

โทรศัพท์ : ๐๗๔ - ๘๒๙๘๑๑

โทรสาร : ๐๗๔-๘๒๙๕๓๒

๒. เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลลานข่อย

<http://www.Lankoy.go.th>

๓. จุดรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานนิติการ

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลลานข่อย

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง วันและเวลา

ราชการ (จันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.)

หลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

เทศบาลตำบลลานข่อยเป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เทศบาลตำบลลานข่อย ได้มีการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมีเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อหรือร้องเรียน/ร้องทุกข์

ภารกิจของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนิติกร

ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนิติกร ในสังกัดงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลลานข่อย มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. พิจารณา ติความตบข้อหาหรือวินิจฉัยปัญหากฎหมาย เกี่ยวกับระเบียบของราชการที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน

๒. ศึกษา วิเคราะห์ และวิจัยเพื่อยกร่าง แก้ไข หรือปรับปรุง ระเบียบ เทศบัญญัติ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่งต่างๆ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. ศึกษาข้อมูล รวบรวม แสวงหาข้อเท็จจริง และข้อกฎหมาย เสนอความเห็นในการดำเนินการเกี่ยวกับวินัย การร้องทุกข์การดำเนินการตามกฎหมายปกครองและการดำเนินคดีของหน่วยงาน

๔. ควบคุมดูแลและการตรวจทานความถูกต้องของสัญญา ร่างประกาศ หรือเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวกับงานนิติการ

๕. ควบคุมและดูแลดำเนินการทางคดีต่างๆ เช่น การสอบข้อเท็จจริงการติดตามหลักฐาน การสืบพยาน เป็นต้น

๖. ดำเนินการเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗. งานให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับกฎหมาย รสมถึงงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ติดตามและรายงานผล ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่

- เขียนและยื่นคำร้องโดยตรงที่ สำนักงานเทศบาลตำบลลานข่อย
- โทรศัพท์เทศบาลตำบลลานข่อย : หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๔-๘๒๙๘๑๑
- อีเมลเทศบาลตำบลลานข่อย : saraban-๐๕๕๓๑๐๐@dld.go.th
- Facebook เทศบาลตำบลลานข่อย (@ lankoi.go.th)

๒. วิธีการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ รับเรื่องร้องเรียนและแจ้งรายละเอียดแก่ผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น

๒.๒ พิจารณาคำขอ หรือจัดหาข้อมูลตามคำขอ โดยพิจารณาข้อเท็จจริงประกอบข้อกฎหมาย

๒.๓ งานนิติการนำเรื่องร้องเรียนเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนำแจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

๒.๔ งานนิติการนำเรื่องแจ้งประสานในเบื้องต้นไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้องหรือออกไปตรวจสอบพื้นที่ที่ถูกร้องเรียน

๒.๕ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยขอให้รายงานผลการดำเนินการกลับมายังงานนิติการ หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งงานนิติการให้ทราบเป็นระยะ จนกว่าจะแล้วเสร็จ

๒.๖ งานนิติการแจ้งผลการดำเนินการของเทศบาลตำบลลานข่อยให้ผู้ร้องเรียนทราบ หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

๒.๗ ติดตามผลการแก้ไขปัญหาโดยการออกไปตรวจพื้นที่ที่ถูกร้องเรียนอีกเป็นระยะ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระยะเวลาการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พิจารณาคำขอ หรือจัดหาข้อมูลตามคำขอ และเสนอผู้บังคับบัญชา พร้อมประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑-๒ วัน นับแต่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ลงพื้นที่/แก้ไขปัญหาการร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน นับแต่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งนี้แล้วแต่กรณี ขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาให้แจ้งผู้ร้องทราบเป็นระยะจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

รายการเอกสารประกอบ

- เอกสารคำร้องเรียน กรณีกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน)
- กรณีร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ (ไม่มีเอกสาร)

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๒

ผังการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลลานข่อย

ขั้นตอนที่ ๑

รับเรื่องร้องเรียนและแจ้งรายละเอียดแก่ผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น พิจารณาคำขอ
จัดหาข้อมูลตามคำขอ พิจารณาคำขอจัดหาข้อมูลตามคำขอ เสนอเรื่องแก่ผู้บังคับบัญชา
(ระยะภายใน ๑-๒ วัน)

ขั้นตอนที่ ๒

งานนิติการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือออกไปตรวจพื้นที่ที่ถูกร้องเรียน แจ้งหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการภายในระยะเวลา ๑๕ วัน

โดยขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการกลับมายังงานนิติการ หากยัง
ดำเนินการไม่แล้วเสร็จให้แจ้งงานนิติการเป็นระยะจนกว่าจะแล้วเสร็จ (ระยะเวลาภายใน ๑๕ วัน)

ขั้นตอนที่ ๓

งานนิติการแจ้งผลการดำเนินการของเทศบาลตำบลลานข่อย ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน
นับแต่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จให้แจ้งผู้ร้องทราบเป็นระยะต่อไป
จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

แบบคำร้อง

คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่อง.....

เขียนที่.....

วัน.....เดือน.....พ.ศ.

ข้าพเจ้า.....อายุ.....เชื้อชาติ.....

สัญชาติ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

หมายเลขโทรศัพท์.....ขอยื่นคำร้องต่อ.....

ด้วยข้าพเจ้า.....

.....
.....
.....
.....
.....

ขอได้โปรด.....พิจารณา.....อนุญาต

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่.....

.....
.....

(.....) ผู้รับเรื่อง

ตำแหน่ง.....

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล.....

.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็นปลัดเทศบาล.....

.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็นนายกเทศมนตรี.....

.....

.....

(.....)

ตำแหน่ง.....