



# คู่มือ

## กระบวนการในการดำเนินงานต่อ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทอง  
อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๑๑๐  
โทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๔-๑๓๑-๕๖๖  
[www.thartthong.go.th](http://www.thartthong.go.th)

# กระบวนการในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

## ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทอง

.....

### ๑. ความหมายของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตาม และ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทองแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะด้วยวาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร (หนังสือ) หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทองได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนราชการอื่น โดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทองสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไปได้

**หมายเหตุ** พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒  
ร้องทุกข์ หมายถึง ก. บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ  
ร้องเรียน หมายถึง ก. เสนอเรื่องราว

### ๒. ขั้นตอนการดำเนินการ

#### ๒.๑ การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

##### ๒.๑.๑ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจา/ โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ที่เทศบาลตำบลธาตุทองกำหนด)
- กรณีด้วยวาจา (มาด้วยตนเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย)

ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองและลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน(เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง)หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

**หมายเหตุ**นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทองอาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- กรณีโทรศัพท์ ให้ จนท.บันทึกข้อมูลลงในแบบร้องทุกข์/ร้องเรียนทางอื่นๆหากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

**หมายเหตุ** นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทองอาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๑.๒ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์

เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

- ใช้อ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบ

อำนาจด้วย

**หมายเหตุ** ๑. อ้างอิงพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ มาตรา ๒๑

๒. กรณีขาดสาระสำคัญไม่ครบถ้วน นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทองอาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๑.๓ กรณีเรื่องที่ส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรอื่นๆ ที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้ ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทองโดยเป็นหนังสือ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสิ่งอื่นใด ให้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

#### ๒.๒ การลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เมื่อ ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทองได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๑ แล้ว ให้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

##### ๒.๒.๑ เรื่องที่รับดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนด โดยทันที แล้วเสนอเรื่อง/ขอความเห็นจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทองที่ ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาในเบื้องต้น(ก่อนนำเสนอ นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง วินิจฉัย/สั่งการ)ว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด ภายในเวลาไม่เกิน ๓ วัน หากเป็นเรื่องสำคัญ/เร่งด่วนให้เสนอ นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง พิจารณาสั่งการโดยทันที

๒.๒.๒ เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ (นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทองอาจพิจารณาให้รับดำเนินการแล้วแต่กรณี)

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมขัดแจ้งให้ตรวจสอบได้

**หมายเหตุ** “บัตรสนเท่ห์”

- ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ “ น. จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน”
- ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน(ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที)
- บัตรสนเท่ห์ที่อาจจะถือเป็นหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้อ ๒.๑.๒ ได้ โดยต้องครบองค์ประกอบข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

๑) จะต้องระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง โดยจะต้องชี้เบาะแส/ระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้อง ๆ ให้ชัดเจน (มีพยานหลักฐานใดบ้าง อาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ ก็ได้ ทั้งนี้เพื่อที่ นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทองหรือผู้ได้รับมอบหมาย

จะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่ร้อง ๆ มีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ว่าเป็นคำร้องโดยสุจริต)

๒) จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอนโดยจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลที่เป็นประจักษ์พยานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้อง ๆ และมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง (สามารถติดตามตรวจสอบได้จริง)

(๒) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับก็

ได้ถ้าระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดเจนสามารถตรวจสอบได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ถ้ารับให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป)

(๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้วตลอดถึงได้มีการบังคับคดีแล้ว

(๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๖) เรื่องที่องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว

(๗) เรื่องไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร

ราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗) พ.ศ.๒๕๕๐ มาตรา ๖๑/๒ และ ๖๑/๓ ที่มีกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะหรือเรื่องที่ได้ผ่านกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการแล้ว

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง แล้วนำเสนอเจ้าหน้าที่ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทองที่รับมอบหมายตามข้อ ๒.๒.๑ พิจารณา ก่อนดำเนินการนำเสนอเรื่องตามขั้นตอนเพื่อให้นายกเทศมนตรีพิจารณาสั่งการต่อไป

### ๒.๓ การพิจารณาเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหา

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทองจัดทำบันทึกเสนอเรื่องให้ นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง หรือ รอง นายกเทศมนตรีที่ได้รับมอบหมาย หรือ คณะกรรมการ/คณะทำงานที่ได้รับแต่งตั้ง พิจารณาวินิจฉัยโดยบันทึกดังกล่าวให้แสดงผลหรือข้อกฎหมายประกอบความเห็นด้วยว่าเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด และเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลธาตุทอง หรือหน่วยงานอื่น หรือมีกฎหมายเฉพาะกำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางพิจารณามอบหมาย โดยมีหลักเกณฑ์/แนวทางพิจารณามอบหมาย ดังนี้

๒.๓.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศบาลตำบลธาตุทอง ให้พิจารณามอบหมายให้ส่วนงานที่รับผิดชอบโดยตรงหรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาก็ได้

๒.๓.๒ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยตรงพิจารณาดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น

๒.๓.๓ เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ให้แจ้งผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นกำหนดต่อไป

## **๒.๔ การแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้ร้อง**

ให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทองแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมผลการพิจารณาของนายกเทศมนตรีที่ได้มอบหมายให้ส่วนงานหรือคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบ/แก้ไข ปัญหา ให้ผู้ร้องทราบภายในไม่เกิน ๗ วันทำการนับแต่ได้มีการดำเนินการตามข้อ ๒.๓ แล้ว โดยให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรหรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลา ดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้ เช่นเดียวกัน (โดยอาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบ หรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ก็ได้)

## **๓. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

### **๓.๑ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทอง**

๓.๑.๑ ให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทองที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือ คณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่ นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทองมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อที่จะแก้ไข ปัญหา รวบรวมพยานหลักฐานทุกประเภท(พยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ)ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นรวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง (ถ้าจำเป็น) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน แล้วเสนอส่วนงานนั้น ๆ หรือนำเข้าประชุมพิจารณา/ลงมติ เพื่อพิจารณา วินิจฉัย / สั่งการพร้อมดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่แจ้งผลพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ และให้รายงาน นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง ทราบเพื่อพิจารณาต่อไป (กรณีการดำเนินงานไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ให้ขอขยายเวลามาพร้อมเหตุผล และขยายเวลาได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละไม่เกิน ๑๕ วัน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นโดยต้องได้รับอนุญาตจากนายกเทศมนตรีตำบลธาตุทองเป็นรายกรณี)

๓.๑.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายเฉพาะหรือกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๓.๑.๓ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ส่วนงานของเทศบาลตำบลธาตุทอง ที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่ นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไข ปัญหา พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ปรับเข้ากับข้อกฎหมายระเบียบข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วน ตามประเด็นข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓.๑.๔ คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ส่วนงานของเทศบาลตำบลธาตุทอง ที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่ นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไข ปัญหาควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอสนับสนุนในการใช้ดุลพินิจ

๓.๑.๕ ให้ส่วนงานของเทศบาลตำบลธาตุทอง ที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือ



คณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่ นายกเทศมนตรี มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา ซึ่งได้ดำเนินการตามข้อ ๓.๑.๑ - ๓.๑.๔ รายงานผลการดำเนินการให้ นายกเทศมนตรีทราบเพื่อพิจารณา ตามกำหนดระยะเวลาในข้อ ๔.

**๓.๑.๕ การตรวจสอบกลิ่นรบกวนการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา (ดำเนินการควบคุมเฉพาะกรณีเรื่องสำคัญ/เรื่องสาธารณชนติดตาม)** นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง อาจมอบหมายให้มีการตรวจสอบในทางลับ(ดำเนินการควบคุมกับการดำเนินงานของส่วนงานตรง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม/ถูกต้อง/ชัดเจน/สามารถตอบโจทย์สาธารณะ) โดยอาจมอบหมายหน่วยงาน/คณะทำงานเฉพาะกิจ หรืออื่นใด หรืออาจโดยการขอความร่วมมือจากคณะกรรมการอำเภอ หรือหน่วยงานอื่นใดที่เกี่ยวข้อง ช่วยตรวจสอบอีกทางหนึ่ง

๓.๑.๖ ให้ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทอง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ที่ได้ดำเนินงาน/ได้รับรายงานผลการดำเนินงานตามข้อ ๓.๑.๑ - ๓.๑.๔ และ ๓.๑.๕ (ถ้ามี) ซึ่ง นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง ได้พิจารณาแล้ว) ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จหรือได้รับแจ้งผลดำเนินการ

### **๓.๒ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น**

ดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้นๆ โดยให้หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการให้ นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง ทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

## **๔. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

๔.๑ **เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ เทศบาลตำบลธาตุทอง** ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง หรือตามห้วงระยะเวลาที่ นายกเทศมนตรีได้วินิจฉัยสั่งการ (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้ง ะละไม่เกิน ๑๕ วัน)

กรณีการดำเนินงานตามข้อ ๓.๑.๕ ให้ถือกำหนดระยะเวลาตามข้างต้นด้วย เว้นแต่เป็นกรณีการขอความร่วมมือให้ ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทอง พิจารณาประสานติดตามเรื่องต่อเนื่องใกล้ชิด หากเห็นว่าจะเป็นการล่าช้า หรือการดำเนินงานของหน่วยงานมีความชัดเจนเพียงพอ ให้ ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทอง ดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓.๑.๔ และ ๓.๑.๖ ต่อไป

**หมายเหตุ** - กรณีผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบหรือไม่ได้ขอขยายเวลาในกำหนด ให้ ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทองดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดย ทำเป็นหนังสือประทับตรา และกำหนดการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออกเป็นเป็นระยะๆ ดังนี้

(๑) แจ้งเดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน

(๒) แจ้งเดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้แจ้งเดือนครั้งที่ ๑

(๓) แจ้งเดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้แจ้งเดือนครั้งที่ ๒

- หากผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่รายงานผล ให้ ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทองรวบรวมข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่มีเสนอ นายกเทศมนตรีพิจารณาเป็นลายลักษณ์อักษรต่อไป

๔.๒ **เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น** ให้ส่งเรื่องนั้นไปให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยแจ้งหน่วยงาน พร้อมขอให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินงานหรือผลความคืบหน้าในการดำเนินงาน (หากไม่สามารถดำเนินการให้

สรุปขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการ

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนพิจารณาเบื้องต้น	๓ วันทำการ	ศูนย์ ร้องทุกข์ / ร้องเรียนเทศบาล ตำบลธาตุทอง
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง	๗ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๓	แจ้งรับเรื่องเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนพร้อมผลพิจารณาของ นายกเทศมนตรีให้ผู้ร้องทราบ		
ขั้นตอนที่ ๔	ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการรวบรวมพยานหลักฐาน หรือ ตรวจสอบสถานที่เพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๕ วัน ทำการ ขยายได้ ๒ ครั้งๆ ละไม่เกิน ๑๕ วัน	ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ดำเนินแก้ไข	ภายใน ๓๐ วันทำ การ ขยายได้ ๒ ครั้งๆละไม่เกิน ๑๕ วัน	ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
	เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ส่งให้ดำเนินการ	ภายใน ๑๕ วันทำ การ	
ขั้นตอนที่ ๖	<u>เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่</u>	เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน	ศูนย์ ร้องทุกข์ / ร้องเรียนเทศบาล ตำบลธาตุทอง
	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑		
ขั้นตอนที่ ๗	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒	เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ ได้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑๓ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๘	แจ้งเตือนครั้งที่ ๓	เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้ แจ้งเตือนครั้งที่ ๒	
ขั้นตอนที่ ๙	หากส่วนงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้ รายงานนายกเทศมนตรีเพื่อพิจารณาส่งการต่อไป	-	เทศบาลตำบลธาตุ ทอง
ขั้นตอนที่ ๑๐	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการ ดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๓ วันทำการ	ศูนย์ ร้องทุกข์ / ร้องเรียนเทศบาล ตำบลธาตุทอง

แผนผัง  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

