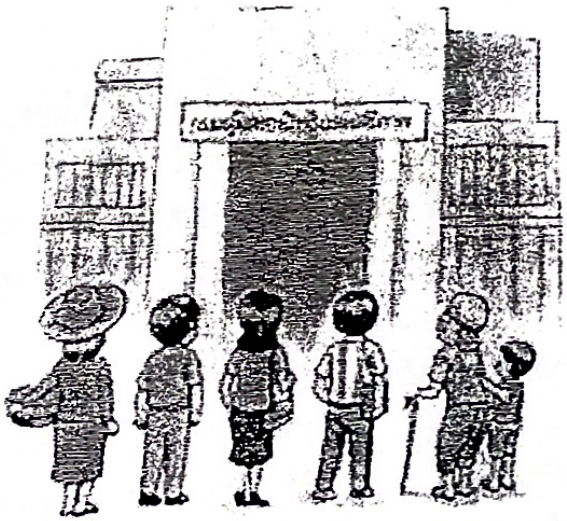
คู่มือ

กระบวนการในการดำเนินงานต่อ
เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทอง
อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๑๑๐
โทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๔-๑๓๑-๕๖๖
www.thartthong.go.th

กระบวนการในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทอง

.....

๑. ความหมายของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และ

๑.๑เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทองแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/ 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

หมายเหตุนายกเทศมนตรีตำบลธาตุทองอาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง 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

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

หมายเหตุ ๑. *อ้างอิงพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๖๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ มาตรา ๒๑*

๒. *กรณีขาดสาระสำคัญไม่ครบถ้วน นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทองอาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)*

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

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

๒.๒ <u>การลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน</u>

เมื่อ ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทองได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๑ แล้ว ให้ <u>เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง</u> พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

๒.๒.๑ เรื่องที่รับดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนด โดยทันที แล้วเสนอเรื่อง/ขอความเห็นจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทอง<u>ที่ได้รับมอบหมาย</u> เพื่อพิจารณาในเบื้องต้น(ก่อนนำเสนอ นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง วินิจฉัย/สั่งการ)ว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด ภายในเวลาไม่เกิน ๓ วัน หากเป็นเรื่องสำคัญ/เร่งด่วนให้เสนอ นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง พิจารณาสั่งการโดยทันที

๒.๒.๒ เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ (นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทองอาจพิจารณาให้รับดำเนินการแล้วแต่กรณี)

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดแจ้งให้ตรวจสอบได้

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 ฯ ให้ชัดเจน (มีพยานหลักฐานใดบ้าง อาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ ก็ได้ ทั้งนี้เพื่อที่ นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทองหรือผู้ได้รับมอบหมาย

จะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่ร้อง ฯ มีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ว่าเป็นคำร้องโดยสุจริต)

๒) จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอนโดยจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลที่เป็นประจักษ์พยานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้อง ฯ และมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง (สามารถติดตามตรวจสอบได้จริง)

(๒) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับก็ได้ถ้าระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดแจ้งสามารถตรวจสอบได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ถ้ารับให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป)

(๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว ตลอดถึงได้มีการบังคับคดีแล้ว

(๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๖) เรื่องที่องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว

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

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง แล้วนำเสนอเจ้าหน้าที่ศูนย์ร้องทุก/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทองที่รับมอบหมายตามข้อ ๒.๒.๑ พิจารณา ก่อนดำเนินการนำเสนอเรื่องตามขั้นตอนเพื่อให้นายกเทศมนตรีพิจารณาสั่งการต่อไป

๒.๓ <u>การพิจารณาเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหา</u>

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

๒.๓.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง ให้พิจารณามอบหมายให้ส่วนงานที่รับผิดชอบโดยตรงหรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาก็ได้

๒.๓.๒ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยตรงพิจารณาดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น

๒.๓.๓ เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ให้แจ้งผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นกำหนดต่อไป

๒.๔ การแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้ร้อง

ให้ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทองแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมผลการพิจารณาของนายกเทศมนตรีที่ได้มอบหมายให้ส่วนงานหรือคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบ/แก้ไขปัญหา ให้ผู้ร้องทราบภายในไม่เกิน ๗วันทำการนับแต่ได้มีการดำเนินการตามข้อ ๒.๓ แล้ว โดยให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรหรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้ เช่นเดียวกัน (โดยอาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบ หรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ก็ได้)

๓. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓.๑กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทอง

๓.๑.๑ ให้ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทองที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่ นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทองมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อที่จะแก้ไขปัญหา รวบรวมพยานหลักฐานทุกประเภท(พยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ)ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นรวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง (ถ้าจำเป็น) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน แล้วเสนอส่วนงานนั้น ๆ หรือนำเข้าประชุมพิจารณา/ลงมติ เพื่อพิจารณาวินิจฉัย / สั่งการพร้อมดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่แจ้งผลพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ และให้รายงาน นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง ทราบเพื่อพิจารณาต่อไป (กรณีการดำเนินงานไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ให้ขอขยายเวลามาพร้อมเหตุผล และขยายเวลาได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละไม่เกิน ๑๕ วัน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นโดยต้องได้รับอนุญาตจากนายกเทศมนตรีตำบลธาตุทองเป็นรายกรณี)

๓.๑.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องใช้กระบวนพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายเฉพาะหรือกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

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

๓.๑.๔ คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ส่วนงานของเทศบาลตำบลธาตุทองที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่ นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหาควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิงและข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลพินิจ

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<u>การตรวจสอบกลั่นกรองการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา</u> *(ดำเนินการควบคู่เฉพาะกรณีเรื่องสำคัญ/เรื่องสาธารณชนติดตาม)*นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง อาจมอบหมายให้มีการตรวจสอบในทางลับ(ดำเนินการควบคู่กับการดำเนินงานของส่วนงานตรง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม/ถูกต้อง/ชัดเจน/สามารถตอบโจทย์สาธารณะ) โดยอาจมอบหมายหน่วยงาน/คณะทำงานเฉพาะกิจ หรืออื่นใด หรืออาจโดยการขอความร่วมมือจากคณะกรรมการอำเภอ หรือหน่วยงานอื่นใดที่เกี่ยวข้อง ช่วยตรวจสอบอีกทางหนึ่ง

๓.๑.๖ให้ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทอง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ที่ได้ดำเนินงาน/ได้รับรายงานผลการดำเนินงานตามข้อ๓.๑.๑ – ๓.๑.๔ และ ๓.๑.๕ (ถ้ามี) ซึ่ง นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง ได้พิจารณาแล้ว) ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จหรือได้รับแจ้งผลดำเนินการ

๓.๒ <u>กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น</u>

ดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้นๆโดยให้หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการให้ นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง ทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

๔. <u>ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน</u>

๔.๑ <u>เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ เทศบาลตำบลธาตุทอง</u>ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง หรือตามห้วงระยะเวลาที่ นายกเทศมนตรีได้วินิจฉัยสั่งการ (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละไม่เกิน 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

<u>หมายเหตุ</u> *- กรณีผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบหรือไม่ได้ขอขยายเวลามาในกำหนด ให้ ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทองดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดย<u>ทำเป็นหนังสือประทับตรา</u> และกำหนดการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออกเป็นเป็นระยะๆ ดังนี้*

(๑) แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน

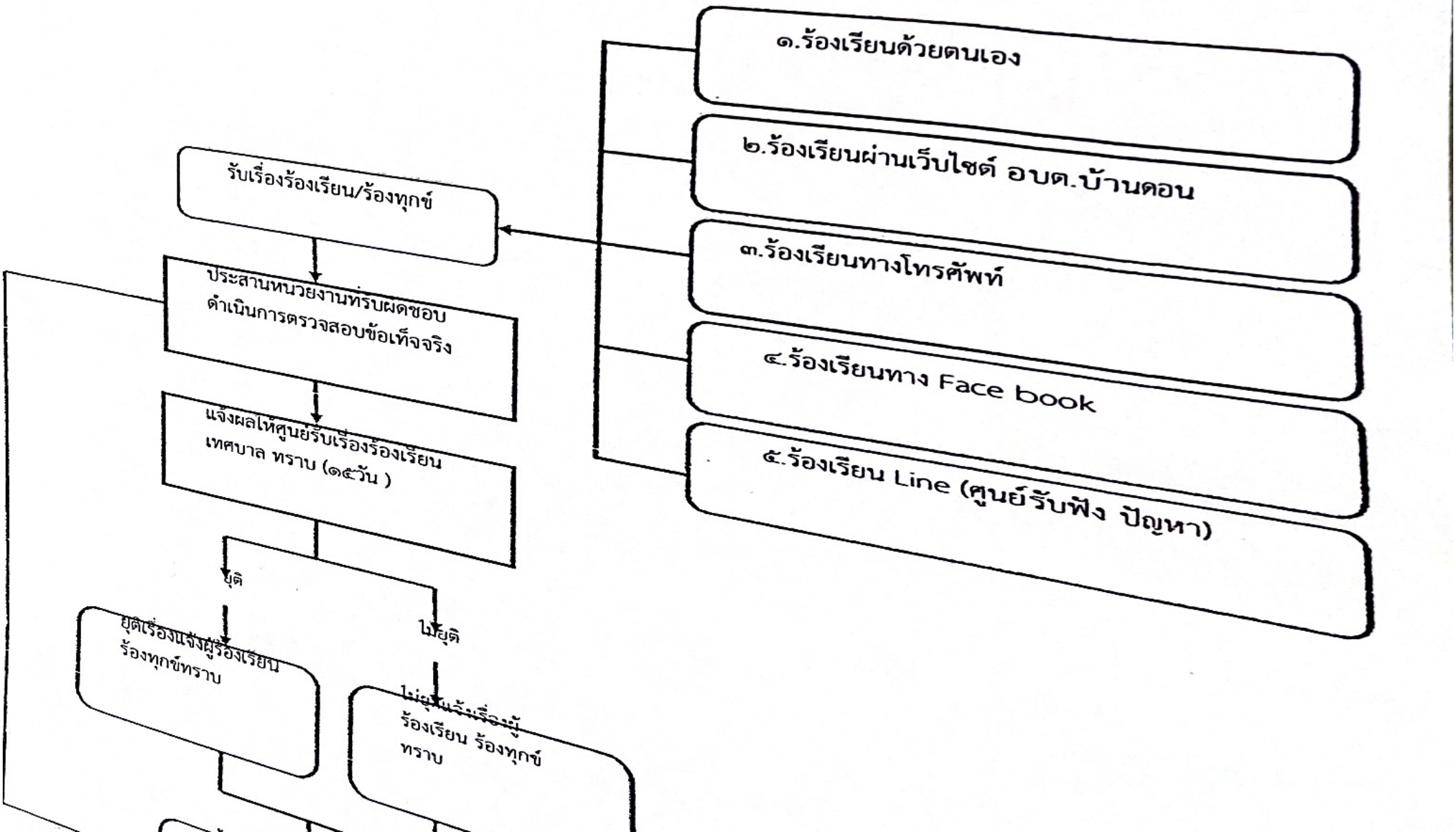
(๒) แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑

(๓) แจ้งเตือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒

- หากผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่รายงานผล ให้ ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทองรวบรวมข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่มีเสนอ นายกเทศมนตรีพิจารณาเป็นลายลักษณ์อักษรต่อไป

๔.๒ <u>เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น</u>ให้ส่งเรื่องนั้นไปให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยแจ้งหน่วยงาน พร้อมขอให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินงานหรือผลความคืบหน้าในการดำเนินงาน (หากไม่สามารถดำเนินการให้

ขั้นตอนการดำเนินงาน

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนพิจารณาเบื้องต้น	๓ วันทำการ	ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทอง
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง	๗ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๓	แจ้งรับเรื่องเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนพร้อมผลพิจารณาของนายกเทศมนตรีให้ผู้ร้องทราบ		
ขั้นตอนที่ ๔	ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการรวบรวมพยานหลักฐาน หรือตรวจสถานที่เพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๕ วันทำการ ขยายได้ ๒ ครั้งๆ ละไม่เกิน ๑๕ วัน	ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ดำเนินแก้ไข	ภายใน ๓๐ วันทำการ ขยายได้ ๒ ครั้งๆละไม่เกิน ๑๕ วัน	ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
	เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นส่งให้ดำเนินการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๖	<u>เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่</u> แจ้งเตือนครั้งที่ ๑	เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน	ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทอง
ขั้นตอนที่ ๗	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒	เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑๓ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๘	แจ้งเตือนครั้งที่ ๓	เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒	
ขั้นตอนที่ ๙	หากส่วนงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้รายงานนายกเทศมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	-	เทศบาลตำบลธาตุทอง
ขั้นตอนที่ ๑๐	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๓ วันทำการ	ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลธาตุทอง

แผนผัง
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์