



คู่มือกระบวนการในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน

ศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านโคก
เทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุตรดิตถ์

**คู่มือกระบวนการในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
ศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านโคก
เทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุดรธานี**

.....

๑. ความหมายของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรื่องร้องทุกข์ /ร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ **ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม** แบ่งเป็น

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านโคก แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ **ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด**

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านโคก ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลาง โดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี หรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบ้านโคก สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ ดำเนินการต่อไปได้

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 (ที่ ศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านโคก กำหนด)

- **กรณีด้วยวาจา** (มาด้วยตนเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย) ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบ ฯ (ที่ ศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านโคก กำหนด) และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ **มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา** และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

หมายเหตุ นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคก อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- **กรณีโทรศัพท์** ให้ จนท.บันทึกข้อมูลลงในแบบ ฯ (ที่ ศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านโคก กำหนด)

หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล **มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**นั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง **หมายเหตุ** นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคก อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๑.๒ **กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ** (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

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

๒. กรณีขาดสาระสำคัญไม่ครบถ้วน นายกเทศมนตรีอาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๑.๓ **กรณีเรื่องที่ส่วนราชการส่วนกลาง/หน่วยงาน/องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้** ร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านโคก ตรวจสอบ/ดำเนินการ (หนังสือ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรืออื่น ๆ) ให้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๒ การลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เมื่อ ร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านโคกได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๑ แล้ว ให้ **เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง** ๑ พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

๒.๒.๑ เรื่องที่รับดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง ๑ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนด โดยทันที แล้วเสนอเรื่อง/ขอความเห็นจากผู้ได้รับมอบหมาย หรือ ร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านโคก **ที่ได้รับมอบหมาย** เพื่อพิจารณาในเบื้องต้น(ก่อนนำเสนอ นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคก/สั่งการ) ว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด ภายในเวลาไม่เกิน ๓ วัน หากเป็นเรื่องสำคัญ/เร่งด่วนให้เสนอ นายกเทศมนตรีพิจารณาสั่งการโดยทันที

หมายเหตุ ผู้ได้รับมอบหมาย หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/ผู้อำนวยการกอง ภายใต้การกำกับดูแลของ ปลัดเทศบาล และนายกเทศมนตรี โดยแบ่งตามอำนาจหน้าที่และตามประเด็น/เรื่องของการร้องทุกข์/ร้องเรียน ดังนี้

- เรื่องตามอำนาจหน้าที่ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/ผู้อำนวยการกอง
- เรื่องหน่วยงานของรัฐ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
- เรื่อง จนท.ของรัฐ หัวหน้า สำนักปลัดเทศบาล
- เรื่องโครงการของรัฐ ปลัดเทศบาล
- เรื่องหลายประเด็น หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ทั้งนี้ หากผู้ได้รับมอบหมายตามข้างต้นไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ให้ จนท.ในสำนัก/กองนั้น ๆ บรรเทาเหตุร้องทุกข์ไปก่อน ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติหน้าที่แทนไปพลางก่อน

๒.๒.๒ เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ (นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคก อาจพิจารณาให้รับดำเนินการแล้วแต่กรณี)

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดเจนให้ตรวจสอบได้

หมายเหตุ “บัตรสนเท่ห์”

- ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ “ น. จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน ”
- ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน (ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที)
- บัตรสนเท่ห์ที่อาจจะถือเป็นหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้อ ๒.๑.๒ ได้ โดยต้องครบองค์ประกอบข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้
 - ๑) จะต้องระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน โดยจะต้องชี้เบาะแส/ระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้อง ๆ ให้ชัดเจน (มีพยานหลักฐานใดบ้าง อาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ ก็ได้ ทั้งนี้เพื่อที่ นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคกหรือผู้ได้รับมอบหมายจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่ร้อง ๆ มีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ว่าเป็นคำร้องโดยสุจริต)
 - ๒) จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน โดยจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลที่เป็นประจักษ์พยานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้อง ๆ และมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง (สามารถติดตามตรวจสอบได้จริง)

(๒) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับก็ได้ถ้าระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ถ้ารับให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป)

(๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีเป็นคดีอยู่ที่ศาล 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 ที่มีกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะ หรือเรื่องที่ได้ผ่านกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการแล้ว

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง ฯ นำเรื่องพร้อมความเห็น/เหตุผลเสนอผู้ได้รับมอบหมายหรือ จนท.ศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านโคก ที่รับมอบหมายตามข้อ ๒.๒.๑ พิจารณา ก่อนดำเนินการนำเสนอเรื่องตามขั้นตอนเพื่อให้ นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคกพิจารณาสั่งการต่อไป

๒.๓ การพิจารณาเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไข้ปัญหา

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ แล้ว ให้ **จนท.ศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านโคก** จัดทำบันทึกเสนอเรื่องให้ นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคก หรือ รองนายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคกที่ได้รับมอบหมาย หรือ คณะกรรมการ/คณะทำงานที่ได้รับแต่งตั้งพิจารณาวินิจฉัยโดยบันทึกดังกล่าวให้แสดงเหตุผลหรือข้อกฎหมายประกอบความเห็นด้วยว่าเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด และเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านโคก หรือหน่วยงานอื่น หรือมีกฎหมายเฉพาะกำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางพิจารณามอบหมาย โดยมีหลักเกณฑ์/แนวทางพิจารณามอบหมาย ดังนี้

๒.๓.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ **เทศบาลตำบลบ้านโคก** ให้พิจารณามอบหมายหน่วยงานระดับสำนัก/กอง ที่รับผิดชอบโดยตรง หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไข้ปัญหาก็ได้

๒.๓.๒ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ**หน่วยงานอื่น** (ส่วนกลาง / ภูมิภาค / ท้องถิ่นอื่น) ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยตรงพิจารณาดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น

หมายเหตุ *กรณีส่วนท้องถิ่น* ให้ ทต.บ้านโคก.จัดทำเป็นหนังสือเพื่อมอบหมายผ่านสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด เพื่อให้ดำเนินการต่อไป

๒.๓.๓ **เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ** ให้แจ้งผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นกำหนดต่อไป

๒.๔ **การแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้ร้อง**

ให้ ทต.บ้านโคก.แจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมผลการพิจารณาของนายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคกที่มอบหมายหน่วยงานหรือคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบ/แก้ไขปัญหา ให้ผู้ร้องทราบภายในไม่เกิน ๗ วันทำการนับแต่ได้มีการดำเนินการตามข้อ ๒.๓ แล้ว โดยให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้ เช่นเดียวกัน (อาจโดยเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบ หรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ก็ได้)

๓. **วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

๓.๑ **กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ เทศบาลตำบลบ้านโคก**

๓.๑.๑ ให้หน่วยงานระดับสำนัก/กอง ที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือ คณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่ นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคก มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา รวบรวมพยานหลักฐานทุกประเภท(พยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ)ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้น รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง (ถ้าจำเป็น) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน แล้วเสนอ หน.หน่วยงานนั้น ๆ (กรณีหน่วยงาน) หรือนำเข้าประชุมพิจารณา/ลงมติ (กรณีคณะกรรมการ/คณะทำงาน) เพื่อพิจารณาวินิจฉัย / สั่งการพร้อมดำเนินการแก้ไขปัญหา และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคก (ผ่าน ปลัดเทศบาล และศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียน) ทราบ/พิจารณาต่อไป (กรณีการดำเนินงานไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ให้ขอขยายเวลามาพร้อมเหตุผลและขยายเวลาได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละไม่เกิน ๑๕ วัน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นโดยต้องได้รับอนุญาตจาก นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคกเป็นรายกรณี)

หมายเหตุ หน่วยงานระดับจังหวัด(ส่วนภูมิภาค)ที่รับผิดชอบโดยตรง อาจมอบหมายเจ้าหน้าที่รัฐหรือหน่วยงานรัฐในสังกัดดำเนินการแทนได้ตามระเบียบกฎหมาย ทั้งนี้ ให้ถือกำหนดระยะเวลาดำเนินการ/รายงาน ตามที่ นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคกกำหนดดังกล่าว

๓.๑.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายเฉพาะหรือกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๓.๑.๓ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้หน่วยงานระดับสำนัก/กองที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่ นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคก มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วน ตามประเด็นข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓.๑.๔ คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของ หน่วยงานระดับสำนัก/กองที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่ นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคก มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา ควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลพินิจ

๓.๑.๕ ให้หน่วยงานระดับหน่วยงานระดับสำนัก/กองที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่ นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคก มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา ซึ่งได้ดำเนินการตามข้อ ๓.๑.๑ – ๓.๑.๔ รายงานผลการดำเนินการให้ นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคกทราบ/พิจารณา (ผ่านปลัดเทศบาลและศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียน ทต.บ้านโคก) ตามกำหนดระยะเวลาในข้อ ๔.

๓.๑.๕ การตรวจสอบกลั่นกรองการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา (ดำเนินการควบคุมเฉพาะกรณีเรื่องสำคัญ/เรื่องสาธารณชนติดตาม) นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคกอาจมอบหมายให้มีการตรวจสอบในทางลับ (ดำเนินการควบคุมกับการดำเนินงานของหน่วยงานตรง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม/ถูกต้อง/ชัดเจน/สามารถตอบเจตจำนงสาธารณะ) โดยอาจมอบหมายหน่วยงาน/คณะทำงานเฉพาะกิจ หรืออำเภอท้องที่ หรืออื่นใด หรืออาจโดยการขอความร่วมมือจากคณะกรรมการธรรมาภิบาลอำเภอบ้านโคก หรือหน่วยงาน/องค์กรอิสระอื่นใดที่เกี่ยวข้อง ช่วยตรวจสอบอีกทางหนึ่ง

๓.๑.๖ ให้ ทต.บ้านโคก. แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ที่ได้ดำเนินงาน/ได้รับรายงานผลการดำเนินงานตามข้อ๓.๑.๑ – ๓.๑.๔ และ ๓.๑.๕ (ถ้ามี) ซึ่ง นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคกได้รับทราบ/พิจารณาแล้ว) ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จหรือได้รับแจ้งผล

๓.๒ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น

ดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้น ๆ โดยให้แจ้งหน่วยงานแจ้งผลการดำเนินการให้ เทศบาลตำบลบ้านโคกทราบด้วย (เพื่อ เทศบาลตำบลบ้านโคกจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

๔. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๔.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ เทศบาลตำบลบ้านโคก ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หรือตามห้วงระยะเวลาที่ นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคกได้วินิจฉัยสั่งการ (หากไม่

สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละ ไม่เกิน ๑๕ วัน)

กรณีการดำเนินงานตามข้อ ๓.๑.๕ ให้ถือกำหนดระยะเวลาตามข้างต้นด้วย เว้นแต่เป็นกรณีการขอความร่วมมือให้ ทต.บ้านโคก.พิจารณาประสานติดตามเรื่องต่อเนื่องใกล้ชิด หากเห็นว่าจะเป็นการล่าช้า หรือการดำเนินงานของหน่วยงานมีความชัดเจนเพียงพอ ให้ ทต.บ้านโคก. ดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓.๑.๔ และ ๓.๑.๖ ต่อไป

หมายเหตุ - กรณีผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่ได้รับรายงานผลการพิจารณาให้ทราบ หรือไม่ได้ขอขยายเวลามาในกำหนด ให้ ทต.บ้านโคก.ดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร และกำหนดการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออกเป็นเป็นระยะๆ ดังนี้

- (๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน
- (๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๑
- (๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๒

- หากผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่รายงานผล ให้ ทต.บ้านโคก. รวบรวมข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่มีเสนอ นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคกพิจารณาเป็นลายลักษณ์อักษรต่อไป

๔.๒ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องนั้นไปให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยแจ้งหน่วยงาน พร้อมขอให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินงานหรือผลความคืบหน้าในการดำเนินงาน (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกตามกฎหมายเกี่ยวข้อง) ให้ เทศบาลตำบลบ้านโคกทราบด้วย เพื่อ เทศบาลตำบลบ้านโคกจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

หมายเหตุ อ้างอิง พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

๕. การรายงานผลการดำเนินการ

๕.๑ ทต.บ้านโคก.จัดทำสรุปผลดำเนินงานตามแบบรายงานหรือแบบสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ทต.บ้านโคก. เพื่อรายงานให้ นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคกทราบ ก่อนวันประชุมประจำเดือนหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดไม่น้อยกว่า ๓ วัน

๕.๒ จังหวัด (ทต.บ้านโคก.) จัดทำแบบรายงานสรุปผลการปฏิบัติตามข้อ ๔ เพื่อส่งรายงานให้กระทรวงมหาดไทย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์ / ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดี
 รับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
- ๒) จำนวน.....ชุด
- ๓) จำนวน.....ชุด
- ๔) จำนวน.....ชุด
- ๕) จำนวน.....ชุด
- ๖) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (ทต.บ้านโคก.๒)

ที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบ้านโคก

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโคก

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

ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลบ้านโคกพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....
.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ
ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์ /ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.
ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง
วันที่.....เวลา.....

(ทต.บ้านโคก...๓)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ /.....

เทศบาลตำบลบ้านโคก

อ.บ้านโคก อต ๕๓๑๘๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์ /ร้องเรียน ผ่านศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบ้านโคก โดยทาง
 หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ตนเอง ทางไป ที่ อื่น ๆ...

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

เทศบาลตำบลบ้านโคก ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ /ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตาม
ทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และได้พิจารณา

เรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

เป็นเรื่อง ในอำนาจหน้าที่ของ เทศบาลตำบลบ้านโคก และเทศบาลตำบลบ้านโคก ได้
มอบหมายให้..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านโคก และเทศบาลตำบลบ้านโคก
ได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่
เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงาน
ดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่
กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัดเทศบาล

ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

งานนิติการ “ศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียน”

โทร. ๐ ๕๕๔๘ ๖๑๑๓ ต่อ ๑๘

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ทต.บ้านโคกที่ /.....)

เทศบาลตำบลบ้านโคก

อ.บ้านโคก อต ๕๓๑๘๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือเทศบาลตำบลบ้านโคก...../..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่เทศบาลตำบลบ้านโคก (ศูนย์ ร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านโคก) ได้แจ้งตอบ
รับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลบ้านโคก ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปราบกฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัดเทศบาล

ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

งานนิติการ “ศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียน”

โทร. ๐ ๕๕๔๘ ๖๑๑๓ ต่อ ๑๘



ที่ /

เทศบาลตำบลบ้านโคก
อ.บ้านโคก อต ๕๓๑๘๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ขอให้ดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ราชการส่วนภูมิภาค)

เรียน

อ้างถึง พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ มาตรา ๕๔ , ๕๕ และ ๕๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ด้วยเทศบาลตำบลบ้านโคก (ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบ้านโคก) ได้รับเรื่องร้องทุกข์ /
ร้องเรียนจาก.....ที่อยู่.....

โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

๑.

.....

๒.

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

เทศบาลตำบลบ้านโคก ได้พิจารณาตามข้างต้นแล้ว เห็นว่าประเด็นตามข้อร้องทุกข์/
ร้องเรียน ตามข้อ.....เกี่ยวข้องและอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ของหน่วยงานท่าน ดังนั้น เพื่อให้ปรากฏข้อเท็จจริง
ที่ถูกต้อง เป็นธรรม และสามารถแก้ไขปัญหาได้ จึงขอให้ท่านได้พิจารณาตรวจสอบและดำเนินการต่อไป
(จังหวัดได้แจ้งผู้ร้องฯ ทราบด้วยแล้ว) ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการดำเนินงานให้จังหวัดทราบภายในวันที่
..... หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จประการใดให้แจ้งให้ทราบพร้อมขอขยายเวลาดำเนินการมา
ในกำหนดดังกล่าวด้วย เพื่อจักได้แจ้ง/รายงานผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัดเทศบาล
ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ
งานนิติการ “ศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียน”
โทร. ๐ ๕๕๔๘ ๖๑๑๓ ต่อ ๑๘



ที่ /

เทศบาลตำบลบ้านโคก
อ.บ้านโคก อต ๕๓๑๘๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ขอให้ดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ราชการส่วนกลาง หรือส่วนภูมิภาค)

เรียน

อ้างถึง ๑. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ มาตรา ๕๗ (๔)
๒.พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
มาตรา ๓๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ด้วยเทศบาลตำบลบ้านโคก (ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบ้านโคก) ได้รับเรื่องร้องทุกข์ /
ร้องเรียนจาก.....ที่อยู่.....

โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

๑.

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

เทศบาลตำบลบ้านโคก ได้พิจารณาตามข้างต้นแล้ว เห็นว่าประเด็นตามข้อร้องทุกข์/
ร้องเรียน ตามข้อ.....เกี่ยวข้องและอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ของหน่วยงานท่าน ดังนั้น เพื่อให้ปรากฏข้อเท็จจริง
ที่ถูกต้อง เป็นธรรม และสามารถแก้ไขปัญหาได้ จึงขอให้ท่านได้พิจารณาตรวจสอบและดำเนินการตาม
ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป (จังหวัดได้แจ้งผู้ร้อง ฯ ทราบด้วยแล้ว) ทั้งนี้ ขอให้แจ้งผลการดำเนินงานให้
จังหวัดทราบภายในวันที่..... หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จประการใดขอให้แจ้งกำหนด
คาตหมายแล้วเสร็จให้ทราบด้วย เพื่อจักได้แจ้ง/รายงานผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัดเทศบาล

ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

งานนิติการ “ศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียน”

โทร. ๐ ๕๕๔๘ ๖๑๑๓ ต่อ ๑๘



ที่ /

เทศบาลตำบลบ้านโคก
อ.บ้านโคก อต ๕๓๑๘๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ขอให้ดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ราชการส่วนท้องถิ่น)

เรียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านโคก

- อ้างถึง
๑. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ มาตรา ๕๕ และ ๕๗ (๗)
 ๒. พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ หรือ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ หรือ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗
 ๓. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ด้วยเทศบาลตำบลบ้านโคก (ศูนย์ ร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านโคก) ได้รับเรื่องร้อง
ทุกข์/ร้องเรียนจาก.....ที่อยู่.....
โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

๑.
๒.

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

เทศบาลตำบลบ้านโคก ได้พิจารณาตามข้างต้นแล้ว เห็นว่าประเด็นตามข้อร้องทุกข์/
ร้องเรียน ตามข้อ.....เกี่ยวข้องและอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ของหน่วยงานท่านในพื้นที่ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับ
ดูแลของหน่วยงานท่าน ดังนั้น เพื่อให้ปรากฏข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม และสามารถแก้ไขปัญหาได้ จึง
ขอให้ท่านได้พิจารณาตรวจสอบหรือแจ้งหน่วยงาน.....แห่งท้องที่ตรวจสอบและดำเนินการตามระเบียบ
กฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป (เทศบาลตำบลบ้านโคกได้แจ้งให้..... ทราบด้วยแล้ว) ทั้งนี้ ขอให้แจ้งผล
การดำเนินงานให้จังหวัดทราบภายในวันที่..... หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จประการใดขอให้แจ้งกำหนด
คาบหมายแล้วเสร็จให้ทราบด้วย เพื่อจักได้แจ้ง/รายงานผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

สำนักปลัดเทศบาล
ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ
งานนิติการ “ศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียน”
โทร. ๐ ๕๕๔๘ ๖๑๑๓ ต่อ ๑๘



ที่ /

(เดือนครั้งที่.....)

เทศบาลตำบลบ้านโคก
อ.บ้านโคก อต ๕๓๑๘๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรียน

เรื่อง

ตามหนังสือเทศบาลตำบลบ้านโคก ที่...../.....ลงวันที่.....
แจ้งให้ท่านตรวจสอบและดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจาก.....
.....
.....

ซึ่งจังหวัดขอทราบผลในวันที่..... ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

จังหวัดยังไม่ได้รับแจ้งผลดำเนินการดังกล่าวแต่ประการใด ดังนั้น จึงขอให้ท่านได้เร่งรัด
ดำเนินการพร้อมรายงานผลให้ทราบในวันที่.....

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

สำนักปลัดเทศบาล
ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ
งานนิติการ “ศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียน”
โทร. ๐ ๕๕๔๘ ๖๑๑๓ ต่อ ๑๘