



คำสั่งเทศบาลตำบลวาปีปทุม  
ที่ ๒๐๒/๒๕๕๘  
เรื่อง แนวทางปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

.....  
โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวปฏิบัติในการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ เพื่อให้มีการจัดการรับเรื่องให้เป็นระบบ ชัดเจน และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา ๔๘ เตรส (๔) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๔๖ และมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงออกคำสั่งไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑. ในคำสั่งนี้

“ร้องเรียน” หมายความว่า ถึง เสนอเรื่องอันเป็นการกล่าวโทษพนักงานเทศบาล คำร้องจาก ผู้มีส่วนได้เสียซึ่งได้รับผลกระทบอันจะก่อให้เกิดความเสียหาย อันเกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล หรือการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ ถูกเรียกเก็บเงินเกินกว่าอัตราที่กำหนด

“ร้องทุกข์” หมายความว่า บอกความทุกข์เพื่อขอความช่วยเหลือจากเทศบาลตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล หรือเรื่องที่ประชาชนเดือดร้อน / เรื่องขอความช่วยเหลืออื่น ๆ

“เสนอแนะ” หมายความว่า การแสดงความคิดเห็น ความเห็น แจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อปรับปรุงเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

“ผู้บริหารเทศบาล” หมายความว่า นายกเทศมนตรีตำบลวาปีปทุม หรือรองนายกเทศมนตรีผู้ที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๒ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์มีอำนาจหน้าที่

(๑) จัดให้มีการรับหนังสือโดยอนุโลมตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบัญ แยกต่างหากจากงานสารบรรณกลางของเทศบาลตำบลวาปีปทุม โดยจัดทำทะเบียนรับหนังสือ และกำหนดแบบหนังสือหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องสำหรับการดำเนินการ

(๒) ศึกษาวิเคราะห์รายละเอียดของเรื่องที่ได้รับว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด

(๓) ติดตามผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวรวบรวมไว้จัดทำสถิติรายงานผู้บังคับบัญชา

(๔) ศึกษา วิเคราะห์ เสนอแนะให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการตามคำสั่งนี้ หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๓ การรับเรื่อง

(๑) กรณีเรื่องมีการร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะจากบุคคลใดเป็นหนังสือ ให้หน่วยงานที่ได้รับหนังสือ นำหนังสือนั้นมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ เทศบาลตำบลวาปีปทุม

(๒) กรณีบุคคลใดมาร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับฟังเรื่อง สอบถามข้อมูลและบันทึกการให้ถ้อยคำตามแบบหนังสือที่ศูนย์ฯ กำหนดและนำมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์ฯรับเรื่องร้องทุกข์ เทศบาลตำบลวาปีปทุม

(๓) กรณีบุคคลใดร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับโทรศัพท์ สอบถามข้อมูลและบันทึกการให้ถ้อยคำตามแบบหนังสือที่ศูนย์ฯ กำหนดและนำมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์ฯรับเรื่องร้องทุกข์เทศบาลตำบลวาปีปทุม

ข้อ ๔ การดำเนินการของศูนย์ฯรับเรื่องร้องทุกข์

(๑) เมื่อลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯรับเรื่องร้องทุกข์ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องดังกล่าว

(๒) ให้หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลฯ หรือไม่ และหรือเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัดเทศบาลฯ ให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือชื่อ - สกุล และตำแหน่งตัวบรรจงพร้อมกับ วัน/เดือน/ปี และเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ

(๔) กรณีเป็นเรื่องผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลฯ และข้อความดังกล่าวไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของเทศบาลฯ หรือเป็นข้อความอันเป็นเท็จ หรือเป็นข้อความใด ๆ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นหรือประชาชน ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของเทศบาลฯ เมื่อหัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาให้ลบเรื่องนั้นออกจากเว็บไซต์ของเทศบาลฯ แล้วให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องให้งานบริการและเผยแพร่วิชาการ กองวิชาการและแผนงาน ดำเนินการลบเรื่องนั้นออกจากเว็บไซต์

ข้อ ๕ การดำเนินการของหน่วยงานที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ฯรับเรื่องร้องทุกข์

(๑) หน่วยงานใดที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ฯ แล้ว ให้พิจารณาดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง พร้อมทั้งดำเนินการแจ้งผู้ร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียน หรือผู้เสนอแนะทราบผลการดำเนินการเรื่องนั้น ๆ

กรณีเรื่องดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน ๗ วัน ให้หน่วยงานดำเนินการแจ้งผู้ร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียน หรือผู้เสนอแนะ ทราบความคืบหน้า การดำเนินการเรื่องนั้นอย่างน้อยทุก ๗ วัน จนกว่าการดำเนินการเรื่องดังกล่าวจะเสร็จสิ้น

(๒) การแจ้งตาม ข้อ (๑) ปกติให้ทำเป็นหนังสือราชการ เว้นแต่หน่วยงานที่ได้รับเรื่องนั้นเห็นสมควรแจ้งทางโทรศัพท์หรือด้วยวาจา หรือด้วยวิธีอื่นก็สามารถทำได้ โดยพิจารณาตามความเหมาะสมของกรณีนั้น ๆ แล้วบันทึกการแจ้งไว้ในแบบหนังสือ

(๓) หน่วยงานที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ฯ ซึ่งเป็นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะจากเว็บไซต์ของเทศบาลฯ ก่อนที่หน่วยงานนั้นจะแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการ ให้เสนอข้อความซึ่งจะแจ้งและจะนำลงเว็บไซต์ให้ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารเห็นชอบก่อนที่จะนำลงเว็บไซต์

เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้ว ให้หน่วยงานนั้นนำข้อความลงเว็บไซต์ โดยระบุชื่อ “หน่วยงานระดับสำนักหรือกอง เทศบาลตำบลวาปีปทุม” เป็นผู้ลงข้อความ

ข้อ ๖ การติดตามและการรายงานของศูนย์ฯรับเรื่องร้องทุกข์

(๑) เมื่อหน่วยงานใดดำเนินการตาม ข้อ ๕ แล้วให้สำเนาหนังสือที่เกี่ยวข้องให้ศูนย์ฯ ภายในวันที่ได้ดำเนินการตามข้อ ๕

/ (๒) ทุกสิ้นเดือน.....

(๒) ทุกสิ้นเดือนให้ศูนย์ฯ สรุปเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ ที่ได้ลงทะเบียนรับหนังสือไว้ตามข้อ ๓ และส่งให้หน่วยที่เกี่ยวข้องตามข้อ ๔ และการดำเนินการของหน่วยงานที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ฯ ตามข้อ ๕ เสนอผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณา



(๓) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของเรื่องดำเนินการตามคำสั่งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อมูลข่าวสาร และระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๙ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๕๘



(นายประภาส กิจจินดาโอภาส)  
นายกเทศมนตรีตำบลวาปีปทุม

ปลัดฯ	
รองปลัดฯ	
หัวหน้ากอง	
หัวหน้าฝ่าย	
เจ้าหน้าที่	
พิมพ์/ตาม	