

คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม



เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม



คู่มือการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จัดทำโดย

เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือการปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๒ เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม และคู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์สำหรับประชาชนโดยมีการกำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบ ในการนี้ เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฯที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างมากแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐและโดยเฉพาะกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

สารบัญ

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

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง

๑. ที่สำนักงานเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

โทรศัพท์ : ๐ ๓๔๗๖ ๖๔๑๖ ๙

โทรสาร : ๐ ๓๔๗๖ ๖๔๒๗

๒. เว็บไซต์ของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

<http://www.smsk-city.go.th>

๓. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานนิติการ

สำนักปลัดเทศบาล

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง

วันและเวลาราชการ

(จันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.)

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

เทศบาลเมืองสมุทรสงครามเป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ได้มีการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมีเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อหรือร้องเรียน/ร้องทุกข์

ภารกิจของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนิติกร

ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนิติกร ในสังกัดงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. พิจารณา ติความตบข้อหาหรือหรือวินิจฉัยปัญหากฎหมาย เกี่ยวกับระเบียบของราชการที่มีผลกระทบต่อ การดำเนินงานของหน่วยงาน

๒. ศึกษา วิเคราะห์ และวิจัยเพื่อยกร่าง แก้ไข หรือปรับปรุง ระเบียบ เทศบัญญัติ ข้อบังคับ ประกาศ และ คำสั่งต่างๆ

๓. ศึกษาข้อมูล รวบรวม แสวงหาข้อเท็จจริง และข้อกฎหมาย เสนอความเห็นในการดำเนินการเกี่ยวกับวินัย การร้องทุกข์ การดำเนินการตามกฎหมายปกครองและการดำเนินคดีของหน่วยงาน

๔. ควบคุมดูแลและการตรวจทานความถูกต้องของสัญญา ร่างประกาศ หรือเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวกับงานนิติการ

๕. ควบคุมและดูแลดำเนินการทางคดีต่างๆ เช่น การสอบข้อเท็จจริงการติดตามหลักฐาน การสืบพยาน เป็นต้น

๖. ดำเนินการเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗. งานให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับกฎหมาย รสมถึงงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ติดตามและรายงานผล
 - ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่
 - เขียนและยื่นคำร้องโดยตรงที่ สำนักงานเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม
 - โทรศัพท์ เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม : หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๔๗๖ ๖๔๑๖ ๙
 - อีเมลเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม : saraban@smsk-city.go.th
 - Facebook เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม : <https://th-th.facebook.com/smskcity>

๒. วิธีการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๒.๑ รับเรื่องร้องเรียนและแจ้งรายละเอียดแก่ผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น
- ๒.๒ พิจารณาคำขอ หรือจัดหาข้อมูลตามคำขอ โดยพิจารณาข้อเท็จจริงประกอบข้อกฎหมาย
- ๒.๓ งานนิติการนำเรื่องร้องเรียนเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนำแจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๔ งานนิติการนำเรื่องแจ้งประสานในเบื้องต้นไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้องหรือออกไปตรวจสอบพื้นที่ที่ถูกร้องเรียน
- ๒.๕ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยขอให้รายงานผลการดำเนินการกลับมายังงานนิติการ หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งงานนิติการให้ทราบเป็นระยะ จนกว่าจะแล้วเสร็จ
- ๒.๖ งานนิติการแจ้งผลการดำเนินการของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามให้ผู้ร้องเรียนทราบ หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาให้แจ้งผู้ร้องทราบเป็นระยะ จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ
- ๒.๗ ติดตามผลการแก้ไขปัญหาโดยการออกไปตรวจพื้นที่ที่ถูกร้องเรียนอีกเป็นระยะ

ระยะเวลาการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พิจารณาคำขอ หรือจัดหาข้อมูลตามคำขอ และเสนอผู้บังคับบัญชา พร้อมประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑-๒ วัน นับแต่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ลงพื้นที่/แก้ไขปัญหาการร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน นับแต่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งนี้แล้วแต่กรณี ขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาให้แจ้งผู้ร้องทราบเป็นระยะ จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

รายการเอกสารประกอบ

- เอกสารคำร้องเรียน กรณีกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน)
- กรณี ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ (ไม่มีเอกสาร)

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๒

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



รับเรื่องร้องเรียนและแจ้งรายละเอียดแก่ผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น
พิจารณาคำขอ จัดหาข้อมูลตามคำขอ
เสนอเรื่องแก่ผู้บังคับบัญชา
(ระยะเวลา ภายใน ๑-๒ วัน)

งานนิติการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือออกไปตรวจสอบพื้นที่
ที่ถูกร้องเรียน แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการภายในระยะเวลา
๑๕ วัน โดยขอให้รายงานผลการดำเนินการกลับมายังงานนิติการ หาก
ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จให้แจ้งงานนิติการเป็นระยะจนกว่า
จะแล้วเสร็จ (ระยะเวลา ภายใน ๑๕ วัน)

งานนิติการแจ้งผลการดำเนินการของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามให้ผู้
ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จให้แจ้งผู้ร้องทราบเป็นระยะ จนกว่า
จะดำเนินการแล้วเสร็จ (ระยะเวลา ภายใน ๑๕ วัน)

ตัวอย่างแบบคำร้อง

คำร้องเรื่อง.....
เขียนที่ สำนักงานเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เชื้อชาติ..... สัญชาติ.....
อยู่บ้านเลขที่.....ซอย.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....ขอยื่นคำร้องต่อ
นายกเทศมนตรีเมืองสมุทรสงคราม

ด้วยข้าพเจ้า.....
.....
.....
.....
.....

เพราะฉะนั้น ขอได้โปรดอนุญาตด้วย
(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

ความเห็นเจ้าหน้าที่
.....
.....
.....

(.....)
ตำแหน่ง