



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
สำหรับเป็นแนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต สำหรับเจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลเวียง
อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลเวียง ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์กร ทั้งนี้ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจน ได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ คอบสนองความต้องการของผู้ร้อง จำเป็นจะต้องมี ขั้นตอน/กระบวนการ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เอกสารฉบับนี้ เกิดจากการรวบรวมข้อมูล/เอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสรุปทบทวนเรียนจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมา โดยมีแบบฟอร์ม พร้อมกรณีตัวอย่าง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า เอกสารการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง และพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลเวียง ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

งานนิติการ
เทศบาลตำบลเวียง
อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย



ประกาศเทศบาลตำบลเวียง
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตสำหรับเป็นแนวทางปฏิบัติ
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต สำหรับเจ้าหน้าที่

ด้วย เทศบาลตำบลเวียง ได้คู่มือจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตสำหรับเป็น
แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต สำหรับเจ้าหน้าที่ ของเทศบาลตำบลเวียง เพื่อใช้เป็นแนวทาง
ในการปฏิบัติงานเพื่อให้การจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตสำหรับเป็นแนวทางปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต สำหรับเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าว
รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒

(นางสาวอรทัย ฮงประยูร)
นายกเทศมนตรีตำบลเวียง

บทนำ

คู่มือการร้องเรียนร้องทุกข์

ความเป็นมาและความสำคัญการร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้ หน่วยงานต่างๆ ของรัฐทราบว่า การบริหารการทำงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน อาทิ มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งรัฐบาลในปัจจุบัน ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนที่เป็นอย่างรวดเร็ว ทัดถึง มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย รวดเร็ว อีกทั้ง ยังจัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงสั่งการให้ทุกหน่วยงานเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนดังกล่าว เทศบาลตำบลเวียง เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการพัฒนาความเข้มแข็ง ขององค์กรชุมชนและเครือข่าย ทั้งนี้ การดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียง จะมุ่งเน้นให้องค์กรชุมชนและเครือข่าย ร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีเป็นกลไกหลักในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ตลอดจนการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการงานพัฒนาในชุมชนท้องถิ่น ผ่านโครงการพัฒนาต่างๆ ภายใต้ความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ และความร่วมมือจากประชาชน ซึ่งกระบวนการทำงานของเทศบาลตำบลเวียง ดังกล่าว อาจก่อให้เกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่ไม่ทั่วถึง เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนนำไปสู่เรื่องร้องเรียนได้ ดังนั้น เทศบาลตำบลเวียง จึงได้มีการจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รวมทั้ง เพื่อเป็นการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มี แนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสอดคล้องกับกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง
๒. เพื่อให้ผู้รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลเวียง ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

ขอบเขต

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนประกอบด้วยแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ความหมายของเรื่องร้องเรียน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๕๔) ได้ให้ความหมายของการ ร้องเรียน ไว้ว่า

- ๑) ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว
- ๒) ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน, ๒๕๕๔) ได้แบ่งแยกการพิจารณาความหมายของคำว่า "เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน" ไว้ ๒ ประการ คือ
 - ๑) เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติคนไม่เหมาะสม
 - ๒) เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน หรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และ ยักรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชน กับประชาชนอีกด้วย

สรุป การร้องเรียน หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อ หน่วยงาน เพื่อขอให้
ดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้ความช่วยเหลือ หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของ
หน่วยงาน การได้รับ ความเคียดแค้น หรือความไม่เป็นธรรม

ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหการร้องทุกข์/ ร้องเรียน
. ๒๕๕๔. นน.๓- ๔) ได้จำแนกลักษณะของเรื่องร้องเรียน ใน ๓ ลักษณะคือ

๑) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการร้องเรียน
กล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็น
เกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้
สามารถยุติเรื่องได้ทันที

๒) เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไป
ดำเนินการโดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน
ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว จะแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมและผู้ร้องเรียนทราบ หรือบางกรณีปัญหา
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่
เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหาในกรณีเป็นเรื่อง
ร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะมี
หนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

๓) เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่ เกี่ยวข้อง
กับหลายหน่วยงานเป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและ
รายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ดำรงธรรมอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทาง
ไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้
ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้วจึงจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
ต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรม
จะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ในส่วนของสถาบันฯ ได้มีการจำแนกลักษณะเรื่อง
ร้องเรียนจากการดำเนินงานที่ผ่านมา ได้ดังนี้

๑) ร้องเรียนหน่วยงาน เช่น กระบวนการทำงาน การให้บริการ ฯลฯ

๒) ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ เช่น ปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติคนไม่เหมาะสม การให้ข้อมูล ขาดสารที่
ไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ฯลฯ

๓) ร้องเรียนการบริหารจัดการที่ไม่โปร่งใส เช่น การเบิกจ่ายและใช้จ่าย งบประมาณ ฯลฯ

๔) ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ เช่น ขอความช่วยเหลือในเรื่องที่อยู่อาศัย ขอความ
อนุเคราะห์งบประมาณ ฯลฯ

๕) เรื่องร้องเรียนอื่นๆ เช่น ขอข้อมูลเอกสาร/หลักฐานต่างๆ บัตรสนเท่ห์ ฯลฯ

กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ การดำเนินการเรื่องร้องเรียน
จำเป็นต้องพิจารณาเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติฯ พ.ศ.๒๕๔๐ ประกอบด้วย มาตรา
๑๕ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่าง ใดดังต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ
อาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ ประโยชน์
สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

(๑) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

(๒) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ หรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

(๓) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใด แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการทำความเข้าใจหรือคำแนะนำภายใน ดังกล่าว

(๔) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต หรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

(๕) รายงานการแพทย์ หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล ซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

(๖) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่ ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(๗) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา คำสั่ง มิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ จะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้องระบุไว้ด้วยว่าที่เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใดและเพราะเหตุใด และให้ถือว่ากรณีคำสั่งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นดุลพินิจ โดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับสายการบังคับบัญชา แต่ผู้ขออาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ตามที่กำหนดใน พระราชบัญญัติมาตรา ๒๔ หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของตนต่อ หน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่นโดยปราศจากความยินยอม เป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ให้ไว้ล่วงหน้าหรือใน ขณะนั้นมีได้วันแต่เป็นการเปิดเผย ดังต่อไปนี้

(๑) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตน เพื่อการนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐแห่ง นั้น

(๒) เป็นการใช้ข้อมูลตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูล ข่าวสารส่วนบุคคลนั้น

(๓) ต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้านการวางแผนหรือการสถิติหรือสำมะโนต่างๆ ซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้มิให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น

(๔) เป็นการให้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยโดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็นข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับบุคคลใด

(๕) ต่อหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามมาตรา ๒๖ วรรคหนึ่ง เพื่อการตรวจสอบคุณค่าในการเก็บรักษา

(๖) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การสืบสวน การสอบสวน หรือการฟ้องคดี ไม่ว่าเป็นคดีประเภทใดก็ตาม

(๗) เป็นการให้ซึ่งจำเป็นเพื่อการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของ

(๘) ต่อศาลและเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะขอข้อเท็จจริงดังกล่าว

(๙) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา ๖.๒ การกำหนดชั้นความลับ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครอง บุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้อง อาจจะได้รับความสะดวกอื่น เช่น เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับ ทางราชการการแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน หากไม่ปกปิด ชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้ง กล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนเนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งจากบุคคล/หน่วยงานผู้ปฏิบัติงานซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่อง ต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในระเบียบฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนดดังนี้ ทั้งนี้ ในแต่ละขั้นตอนจะมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการสำคัญ ดังนี้

๑.๑ การยื่นและเสนอเรื่องร้องเรียน ผู้ยื่นร้องเรียนอาจเป็นในนามบุคคล เครือข่ายองค์กร คณะบุคคลก็ได้ โดยการยื่นเรื่องร้องเรียนอาจ มีใน ๒ รูปแบบ ดังนี้

๑) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่มีร้องเรียน ต้องการแก้ไขปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ ผู้ร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือ/เอกสาร เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนใช้ ชัดเจนมากที่สุด แจ้งชื่อ และที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน หากมีเอกสารหรือหลักฐานควรแนบมาพร้อมกันด้วย

๒) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีที่ผู้ร้องเรียน ไม่ได้มีการจัดทำหนังสือ/เอกสาร ให้นำ ทะเบียนบันทึก รายการเรื่องร้องเรียน โดยอธิบายถึงเหตุที่ต้องการร้องเรียน ข้อเท็จจริง เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และสิ่งที่ต้องการให้ดำเนินการ ส่วนช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียน นั้น นอกจากการส่งเรื่องร้องเรียน โดยตรงมายังเทศบาลตำบลเวียง ปัจจุบัน ผู้ร้องเรียนยังสามารถส่ง เรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานอื่น เช่น ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ปปช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ปปท.) สื่อมวลชน เป็นต้น

๑.๒ การรับและส่งเรื่องร้องเรียน เมื่อผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องร้องเรียนแล้ว นายทะเบียนจะต้องออกใบรับเรื่องร้องเรียน หรือออกหนังสือตอบรับภายในไม่เกิน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หลังจากนายทะเบียนได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว จะต้องเสนอเรื่องให้ผู้อำนวยการกองเพื่อเสนอต่อปลัดเทศบาล ไปถึงนายกเทศมนตรี ภายในไม่เกิน ๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับ เรื่อง เพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ โดยอาจมอบหมายให้มีการตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางการดำเนินการ/แก้ไข หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงและเสนอแนวทางแก้ไขก่อนเสนอเรื่องต่อเจ้าหน้าที่อาจมีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น โดยสามารถนำบทเรียนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน มา ประยุกต์ใช้

๑.๓ การดำเนินการเรื่องร้องเรียน เมื่อผู้บริหารท้องถิ่น ได้มีการมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องดำเนินการสอบข้อเท็จจริง หรือค้นหาข้อมูลต่างๆ สรุปรเรื่องร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขปัญหา (สามารถนำบทเรียน การตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ตามข้อ ๒.๒ มาประยุกต์ใช้) ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการนับแต่วันที่ส่วนงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้รับเรื่อง หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จจะ สามารถขอขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๗ วันทำการ และหากยังดำเนินการไม่แล้ว เสร็จจึก จะต้องทำหนังสือชี้แจงเหตุผลต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป ทั้งนี้ ในระหว่างการดำเนินการหากผู้ร้องเรียนต้องการถอนเรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือ และให้นายทะเบียนจัดทำหนังสือถอนเรื่อง

๑.๔ การรายงานผล/สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้อง จัดทำรายงานผล การดำเนินการผ่านผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นจนถึงผู้บริหารท้องถิ่น รวมถึงร่างหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเสนอ ผู้บริหารท้องถิ่นลงนาม ทั้งนี้ สามารถนำบทเรียน เทคนิคในการตอบหนังสือร้องเรียน ข้อ ๒.๓ มาเป็น แนวในการตอบหนังสือ ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ มีหน้าที่ในการรวบรวม

จัดทำข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ และจัดเก็บไว้เป็นหลักฐาน รวมถึงจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนภาพรวม รายงานต่อ ผู้อำนวยการทราบตามที่กำหนด

๒. แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน จากการดำเนินการเรื่องเรียนของเทศบาลตำบลเวียง ในช่วงที่ผ่านมา มีบทเรียนและข้อค้นพบ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไป ดังนี้

๒.๑ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๑) ควรศึกษาทำความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน และดำเนินการ ตามขั้นตอนที่กำหนด

๒) พิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยการอ่านและทำความเข้าใจ ตรวจสอบข้อมูล รวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

๓) สรุปประเด็นโดยย่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ควรระบุตัวบทกฎหมายเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

๔) พิจารณาชั้นความลับ ก่อนแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ต้องคุ้มครองความปลอดภัยของผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง และประทับตรา "ลับ" ในเอกสารทุกแผ่น

๕) กรณีการร้องเรียน ซึ่งเป็นการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ควรปกปิด ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนก่อนสำเนาคำร้อง หรือ หากเป็นการกล่าวหาที่เป็นภัยร้ายแรงต่อผู้ร้องเรียนเป็นอย่างมาก ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีการ "คัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้และประทับตรา "ลับ" ในเอกสารทุกแผ่น เนื่องจากอาจจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเรียน

๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องที่ร้องเรียนน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องเรียนแจ้ง หมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรต้องโทรกลับเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และเพื่อยืนยันว่า ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องเรียน โดยวิธีการสอบถามว่า "ท่านเป็นผู้ส่งเรื่องร้องเรียนมา จริงหรือไม่" และ "ไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็น การร้องก่อน"

๗) ส่งเรื่องไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นการร้องเรียน เพื่อให้จัดทำข้อมูลข้อเท็จจริง เอกสารต่างๆ เท่าที่ผู้ร้องเรียนขอสามารถจะได้รับตาม พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๒.๒ การตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ควรดำเนินการดังนี้

๑) พิจารณาผู้ร้องเรียนเรียนว่ามีลักษณะแบบใด เช่น นักวิชาการ ชาวบ้าน ผู้เดือดร้อน แกนนำเครือข่าย ผู้มีส่วนได้เสีย ผู้ร้องเรียนแทน/ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น

๒) พิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยการอ่านและทำความเข้าใจประเด็นการร้องเรียน ตรวจสอบข้อมูล รวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด ว่าผู้ร้องเรียนต้องการอะไร

๓) การค้นหาข้อเท็จจริงจากเอกสารต่างๆ เช่น เอกสารโครงการ บันทึกการประชุม เอกสารการเงิน เอกสารจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องร้องเรียนเดิม เป็นต้น

๔) หากหรือผู้เกี่ยวข้อง โดยอาจจัดเป็นวงประชุม หากเป็นเรื่องที่ไม่สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ต้องมีการหารือและจัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้คำตอบ และข้อยุติของเรื่องร้องเรียน นั้น

๕) ลงพื้นที่ตรวจสอบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม เพื่อประกอบในการตอบเรื่องร้องเรียน ซึ่งในการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องมีการจัดทำรายงานสรุป ถ่ายภาพประกอบและเก็บเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องทุกครั้ง รวมทั้ง ถ้าหากว่ามีการทำงานที่เป็นไปตามที่ร้องเรียนหรือตรงกันข้ามกับที่ร้องเรียน หรือมีการยืนยันว่าได้พูดคุยหารือร่วมกันจนได้ข้อยุติ/เข้าใจถูกต้อง ตรงกันแล้วควรจะต้องให้มีการบันทึกเนื้อหาและลายมือชื่อเป็นหลักฐาน

๒.๓ การตอบหนังสือร้องเรียน มีเทคนิค ดังนี้ ที่ระลึกเสมอว่าเป็นการตอบในนามสถาบัน/องค์กร ไม่ควรให้ข้อมูลที่เป็นการลบล้างข้อเท็จจริงจากส่วนงานอื่นภายในองค์กรหรือระเบียบ

ข้อบังคับขององค์กร กล่าวโทษบุคคล/ส่วนงานอื่นในองค์กรยิ่ง จะทำให้เกิดผลเสียมากขึ้น ควรวิเคราะห์ ประเด็นเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน และตอบให้ตรงประเด็น ไม่ควรขยายความมากเกินไปหรือเปิดประเด็นใหม่ แต่อาจให้เห็นถึง เจตนาารมณ์ของการวางหลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติเรื่องนั้นว่าเป็น เพราะอะไร เช่น งบประมาณ สถาบันเป็นเงินอุดหนุนทั่วไปจ่ายขาด แต่ทำไมกลุ่มนำไปใช้ทั้งให้เปล่าและแบบคืน เป็นทุนหมุนเวียน ก็ควรชี้แจงไปว่างบประมาณจากเทศบาลสนับสนุนไปที่ชุมชนแบบให้เปล่าตามที่มา ของงบประมาณ แต่เนื่องจากมี ผู้เดือดร้อนเรื่องที่อยู่อาศัยจำนวนมากกว่างบที่ได้รับจากการประชุมสมาชิกในชุมชนจึงเห็นร่วมกัน ว่าควรให้เปล่าเฉพาะผู้ที่ไม่สามารถคืนทุนได้ เช่น ผู้ป่วย ผู้พิการ ที่ทำงานไม่ได้ แต่กรณีคนจนที่ยังประกอบอาชีพ ได้ให้มีการคืนทุนตามที่ สามารถจ่ายคืนได้เพื่อหมุนเวียนให้ผู้เดือดร้อนรายอื่นที่สำรวจไว้แล้วนำไปใช้ซ่อมแซมบ้าน ต่อ

ระมัดระวังในการให้ข้อมูลซึ่งไม่เกี่ยวข้อง เพราะอาจนำไปสู่การเปิดประเด็นใหม่/ขยายผล การร้องเรียนในประเด็นอื่นได้ หลีกเลี่ยงการกล่าวอ้างหรือกล่าวโทษหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล/องค์กรอื่น เนื่องจากอาจนำไปสู่การร้องเรียนของผู้ที่ถูกกล่าวอ้างหรือกล่าวโทษ หรือเป็นข้อมูลให้อีกฝ่ายหนึ่งนำไปขยาย ผลการดำเนินการ ได้ไม่ควรแนบเอกสารประกอบโดยไม่จำเป็น กรณีที่มีการร้องขอเอกสาร ขอให้พิจารณา เอกสารอย่างรอบคอบ และควรเสนอให้ผู้มีอำนาจพิจารณาก่อนส่งเอกสาร ทั้งนี้ หากเป็นเอกสารซึ่งอาจมี ผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคล/องค์กรอื่น ควรเสนอเรื่องให้คณะทำงาน ตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารพิจารณา

๒.๔ ระยะเวลาในการตอบเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบตอบเรื่องร้องเรียนจะต้องเร่ง ดำเนินการให้ทัน ภายในเวลาที่กำหนดตามระเบียบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ซึ่งถ้าหากพบว่าเรื่องที่ร้องเรียน มีความซับซ้อนต้องไปหาเอกสารหลักฐานเพิ่มค่อนข้างมากหรือตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง ขอให้ตอบไป เบื้องต้นก่อนว่าได้รับเรื่องแล้ว อยู่ระหว่างดำเนินการโดยตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้ผลสอบ เรียบร้อยแล้วจะรายงานให้ ทราบต่อไป

๒.๕ การนำประเด็น/บทเรียนจากเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นไปสู่การปรับปรุง กระบวนการทำงานให้รัดกุมขึ้น เอกสารเผยแพร่อาจทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน การแลกเปลี่ยน บทเรียนที่เกิดขึ้นกับเครือข่ายชุมชน ฯลฯ

๓. แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันเรื่องร้องเรียน จากกรณีเรื่องร้องเรียนต่างๆ ที่เข้ามา เทศบาลตำบลเวียง ในช่วงที่ผ่านมาสามารถนำมาใช้เป็นบทเรียน/ความรู้ที่ได้จากการจัดการ เรื่องร้องเรียนที่ ผ่านมาปรับใช้เป็นแนวทางในการทำงานเพื่อเป็นการป้องกันเรื่องร้องเรียน จากการทำงาน มีแนวทางการ ปฏิบัติงาน ข้อควรปฏิบัติและข้อพึงระวังในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

๓.๑ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๑) ควรมีการบันทึกข้อมูลการทำงาน/การปฏิบัติงาน รายงานการประชุม อย่าง ถูกต้อง สม่าเสมอ และเป็นระบบ บันทึกภาพระหว่างการปฏิบัติงานที่เห็นภาพผู้เข้าร่วม ประชุม ฟลิป ชาร์ต สรุปมติ สำคัญ การประชุม จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน สรุปผล การดำเนินงาน รายโครงการ/ รายกิจกรรม และเสนอ แผนการดำเนินการต่อ แก่ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา จัดเก็บหลักฐานในการปฏิบัติงาน ให้ครบถ้วน เช่น การส่งมอบงานและต้อง มีการตรวจสอบ ข้อมูลให้ครบถ้วน ประกอบด้วยข้อมูลรายงาน ภาพถ่าย/ไฟล์ข้อมูล เป็นต้น

๒) ควรวิเคราะห์ประเด็นปัญหา/ข้อติดขัดในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจนำไปสู่ เรื่องร้องเรียนได้โดยพิจารณาจากคำบอกเล่าหรือการให้ข้อสังเกตจากผู้นำ/ชาวบ้านในพื้นที่/ขบวนองค์กร ชุมชน/เครือข่าย บรรยากาศการถกเถียงในการประชุม ความขัดแย้งระหว่างตัวบุคคล/ผู้นำพิจารณาจากการ ประสานงานและติดตามการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่อาจเป็นการให้ข้อมูล หรือสะท้อนให้เห็นว่า อาจมีเรื่องที่ไม่ถูกต้อง

๓.๒ ข้อควรปฏิบัติของเจ้าหน้าที่

๑) กรณีมีการร้องเรียนระหว่างชาวบ้าน

- เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ ความเข้าใจที่ชัดเจนในเจตนารมณ์ของแต่ละโครงการ และภารกิจของสถาบัน เช่น หลักการเรื่องสวัสดิการ เป็นต้น เพื่อสามารถสื่อสาร ชี้แจง ทำความเข้าใจที่ถูกต้องในบางประเด็นซึ่งเกี่ยวข้องกับกรณีการร้องเรียนได้ มีคู่มือและใช้เนื้อหาตามคู่มือที่เป็นปัจจุบันในการทำงาน

- กรณีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อสืบหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง ไม่ควรลงร่วมกับบุคคลซึ่งมีความอ่อนไหว หรือมีส่วนได้ส่วนเสียหรือเป็นคู่ขัดแย้ง และควรอาศัยผู้อาวุโสที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับ มีประสบการณ์ในพื้นที่

- การลงพื้นที่ในแต่ละครั้ง ควรมีการบันทึกข้อมูลจากการพูดคุยหรือลงพื้นที่เก็บรวบรวมเอกสารประกอบ และจัดทำรายงานเสนอผู้บริหาร เช่น หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกอง จนถึงปลัดเทศบาล ทราบทุกครั้ง

- หัวหน้าส่วนราชการควรมีระบบในการติดตามความคืบหน้าและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ ป้องกันมิให้เกิดการขยายผลจนกว่าเรื่องร้องเรียนจะยุติ

๒) การดำเนินการเพื่อบริหารงบประมาณ ควรมีหลักฐาน มติ/ข้อตกลงร่วมในการปฏิบัติร่วมกัน จากการพูดคุยหรือหารือกันในเรื่องนั้นๆ เช่น รายงานการประชุม/มติการประชุม ซึ่งมีรายชื่อและลายเซ็นผู้เข้าร่วมทุกคน

๓) ห้ามเซ็นชื่อแทนกันหรือใช้เอกสารปลอม ในการอนุมัติซึ่งมีเรื่องของงบประมาณเข้ามาเกี่ยวข้อง ควรมีทั้งลายเซ็นและสำเนาบัตรประชาชนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้เข้าร่วมแนบด้วยทุกครั้ง

๔) การอธิบาย/ความเข้าใจกับชาวบ้าน ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความเข้าใจและอธิบายกระบวนการทำงานต่างๆ อย่างชัดเจน เช่น การติดตามเอกสาร ซึ่งต้องอธิบายว่า จะนำเอกสารดังกล่าวไปทำอะไร/ใช้อย่างไร/จะเกิดประโยชน์อย่างไร

๓.๓ ข้อพึงระวัง/การดำเนินการที่อาจนำไปสู่ความเสี่ยงต่อการเกิดเรื่องร้องเรียน และส่งผลกระทบต่อบทบาท/สถานะของเจ้าหน้าที่

๑) การวางบทบาท ท่าที หรือการวางตัวให้มีความเหมาะสม เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้นำ/คนในชุมชน ฯลฯ ต้องระมัดระวังเรื่องความเอนเอียงต่อฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด และควรตระหนักต่อการประพฤติปฏิบัติหรือการให้คำแนะนำในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ซึ่งมีต่อชาวบ้าน (ตามประมวลจริยธรรมเจ้าหน้าที่)

๒) เอกสารเสนอโครงการและงบประมาณจะต้องเป็นโครงการที่มาจากชุมชน มีลายเซ็นประธาน/ผู้ประสานงานกลุ่มลงชื่อผู้เสนอโครงการ ห้ามเสนอเฉพาะงาน เป็น Power Point แต่ไม่มีเอกสาร เสนอโครงการที่ผู้แทนองค์กรเซ็นชื่อ

๓) หากมีมติให้ปรับแก้ไขโครงการจากคณะทำงานกลั่นกรองต้องแจ้งให้ผู้ประสานงานองค์กรทราบ หรือเซ็นตีใหม่ ไม่ควรปรับแก้โครงการแทนชุมชนโดยที่เจ้าของโครงการไม่ทราบเรื่อง

๔) กระบวนการพิจารณาอนุมัติโครงการซึ่งเสนอของงบประมาณและรับการสนับสนุน โดยพิจารณาผ่านข้อมูลโครงการเพียงบางส่วน แต่อนุมัติโครงการที่เสนอขออนุมัติทั้งหมด

๕) ในการลงนามบันทึกความร่วมมือ (MOU) จะต้องอ่าน/ทำความเข้าใจข้อความเป้าหมาย บทบาท แต่ละส่วน เงื่อนไขต่างๆ ที่ระบุไว้ในบันทึกความร่วมมือ (MOU) ให้ชัดเจนตรงกัน ก่อนการลงนาม โดยเฉพาะเงื่อนไขช่วงเวลาสิ้นสุดโครงการ กรณีการใช้เงินไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์

๖) จะต้องมี การเก็บบันทึกความร่วมมือ (MOU) ไว้ที่ทุกฝ่ายที่ลงนามบันทึกความร่วมมือ (MOU) ทั้ง กรณีที่ เทศบาลตำบลเวียง จัดทำบันทึกความร่วมมือ (MOU) กับ จังหวัด อำเภอ หน่วยงานอื่น และมีการจัดเก็บรายละเอียดโครงการ/ข้อมูล/เอกสารต่างๆ ของตำบลไว้ที่จังหวัด โดยไม่มีการคืนข้อมูลกลับไปยังพื้นที่ตำบล อาจทำให้เกิดปัญหาตามมาภายหลังได้

ช่องทางการร้องเรียน

๑. Bannerรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หน้าเว็บไซต์เทศบาลตำบลเวียง (www.tambonwing.go.th)
๒. ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)
๓. ผ่านทางไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)
๔. ยื่นด้วยตนเองโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)
๕. สายด่วนเทศบาลตำบลเวียง ๐-๕๓๗๙-๑๖๓๐
๖. ร้องเรียนทาง Face book ของเทศบาลตำบลเวียง (Face book/เทศบาลตำบลเวียง)

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน หรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทาง หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกา กับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหมายถึง ผู้ที่ได้รับ

ผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลเวียง การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลเวียง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

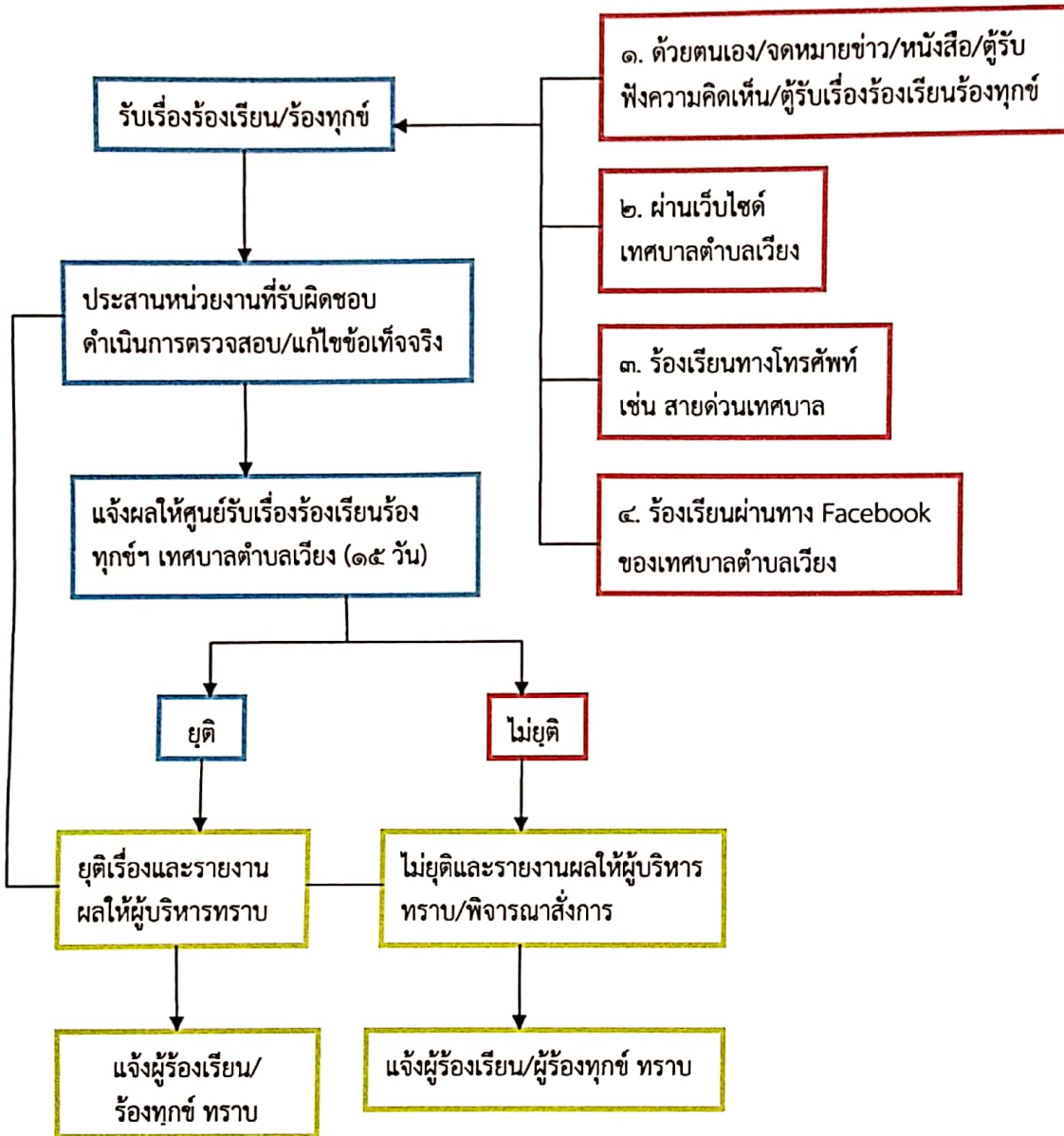
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

การร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

จากช่องทางต่างๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจาก ช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลเวียง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลเวียง	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
หนังสือ/จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-

การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มแบบรับเรื่องการร้องเรียนร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขอหน่วยงานจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปตามลำดับชั้น

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเวียง ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียน ที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์ ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ภาคผนวก

แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีพบเห็นการทุจริต)

เขียนที่

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียง

ข้าพเจ้า อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด โทรศัพท์
ถือบัตร เลขที่ ออกโดย
วันออกบัตร บัตรหมดอายุ

ขอร้องเรียน การพบเห็นการกระทำที่น่าจะเป็นการทุจริต ซึ่งขอให้รายละเอียด ดังนี้

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

ในการนี้ ข้าพเจ้าขอให้เทศบาลตำบลเวียง ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อป้องกันหรือแก้ไขมิให้เกิดการกระทำที่ไม่ถูกต้อง หรือผิดกฎหมาย รวมทั้งผลกระทบที่อาจเกิดแก่การบริหารจัดการของเทศบาลตำบลเวียง ได้

ขอแสดงความนับถือ

(.....)
ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

หมายเหตุ : การให้ข้อมูลรายการที่ครบถ้วน จะเป็นประโยชน์ต่อการสอบหาข้อเท็จจริง จัดการเรื่องร้องเรียนของท่านได้ตามความประสงค์