



คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

สำหรับตำแหน่งนิติกร

ของ
เทศบาลตำบลปรางหมู่
อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง

คำนำ

ตามที่เทศบาลตำบลปรางหมู่ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะจากประชาชน ประสานและติดตามแก้ไขปัญหาของประชาชน รวมทั้งการช่วยเหลือประชาชนต่าง ๆ นั้น

ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลปรางหมู่ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย งานนิติการ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลปรางหมู่ต่อไป

งานนิติการ
ผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติในการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
๔. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๖. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๒
๗. กระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๘. การกำกับติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๙. แผนผังการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลปรางหมู่ ได้ดำเนินการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มาอย่างต่อเนื่อง ในรูปแบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั่วไป และเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลปรางหมู่ เป็นไปด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ จึงได้จัดทำคู่มือการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงานเทศบาลตำบลปรางหมู่

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

๓. หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติในการร้องเรียนร้องทุกข์

๑) เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหาย อันเนื่องมาจากบุคลากรของเทศบาลตำบลปรางหมู่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๓) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒) เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกลั่นแกล้งหรือสร้างความเสียหายแก่บุคลากร และต้องมีหลักฐาน พยานแวดล้อม ที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานหลักฐานอื่น ๆ ที่ชัดเจน

๓) ข้อร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และต้องระบุข้อมูล ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ-นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(๒) ชื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องและเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

(๓) พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ การกระทำทั้งหลายเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรแห่งมูลเหตุที่เกี่ยวข้องดังกล่าว

(๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๕) ช่วงเวลาการกระทำความผิด ระบุ วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุ

(๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔) กรณีการร้องเรียนผ่านกล่องรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๕) เรื่องร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา

- (๑) ข้อร้องเรียนที่มีได้จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร
- (๒) ข้อร้องเรียนที่มีได้ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ
- (๓) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- (๔) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน
- (๕) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตาม ข้อ ๓)

๔. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน

๑) ส่งข้อร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงได้ที่

๑. กล้องรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ติดตั้ง ณ บริเวณหน้าสำนักงานเทศบาลตำบลปรางหมู่
๒. กล้องรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ติดตั้ง ณ ที่ทำการปกครองตำบลปรางหมู่ หมู่ที่ ๖

บ้านแหลมยาง ตำบลปรางหมู่

๓. กล้องรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ติดตั้ง ณ บ่อมสายตรวจ สามแยกปรางชัย หมู่ที่ ๖ บ้านแหลมยาง

ตำบลปรางหมู่

๒) ส่งข้อร้องเรียนระบบออนไลน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ที่เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลปรางหมู่

www.prangmoo.go.th **แบนเนอร์ :** รับเรื่องราวร้องเรียนร้อง/ทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) ร้องเรียนทางไปรษณีย์ เลขที่ ๒๓๓ หมู่ที่ ๕ ตำบลปรางหมู่ อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง รหัสไปรษณีย์ ๙๓๐๐๐

๔) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลปรางหมู่ หมู่ที่ ๕ ตำบลปรางหมู่ อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ทุกวัน เว้นวันหยุดราชการ

๕) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๔-๖๑๐๙๗๓ ทุกวัน เว้นวันหยุดราชการ

๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลปรางหมู่

๖. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย

๒) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

๓) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

๗. กระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอนายกเทศมนตรีตำบลปรางหมู่
ในกรณีที่ เป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดไว้

๒. กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลปรางหมู่เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือ
มอบหมายผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๓. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และ
พิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่ อย่างไร โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งนำ
ความเห็นเสนอนายกเทศมนตรีตำบลปรางหมู่ ว่าการกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือการทุจริตเกิดขึ้นหรือไม่
และเป็นการกระทำความผิดทางวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้เสนอความเห็นต่อนายกเทศมนตรี
ตำบลปรางหมู่ สั่งยุติเรื่อง กรณียุติเรื่อง ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน กรณีไม่ยุติเรื่องให้แจ้งการ
ดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๔. ในกระบวนการพิจารณาการสอบสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องมีการเปิดโอกาสให้
บุคลากร ผู้ถูกกล่าวหา ได้พิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม และให้การคุ้มครองพยานบุคคลที่เกี่ยวข้อง

๕. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการสอบสวนและรายงานผลการสอบสวนต่อ
นายกเทศมนตรีตำบลปรางหมู่

๘. การกำกับติดตามเรื่องร้องเรียน

๑. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลา ๑๕ วัน

๙. แผนผังการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

