



คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เจ้าพนักงานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลค้ำน้ำแซ่ม อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

คำนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะหลายประเภท ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามยังมีภารกิจอีกหลายประเภทที่มีได้อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ประชาชนมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนและมาร้องขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ ดังนั้น เพื่อให้เป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวกและเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงกำหนดให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น ตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

เพื่อให้การดำเนินการตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้น เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เทศบาลตำบลค่าน้ำแซบในฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา กฎหมาย และข้อเสนอแนะของประชาชน ซึ่งในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนคู่มือปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการอ้างอิงและถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ

พฤษภาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๒
ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓
แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓
การรับและพิจารณาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๔-๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน	๖
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๖
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๗

บทนำ

ตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ดังนี้

(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือที่มีผู้มายื่นคำร้อง

(๒) ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

(๓) สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่างๆ ในชุมชนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

(๔) ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

(๕) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กำหนด

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลค่าน้ำแซบจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวจ้องทุกข์/ร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ ตำบลค่าน้ำแซบ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ๑) เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวจ้องทุกข์/ร้องเรียน ให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะของประชาชน
- ๒) ประสานงานส่งเรื่องราวที่รับแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการแจ้งกลับไปแจ้งผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ
- ๓) รวบรวมเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ

“การจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถาม

“ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องทุกข์ / ร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย

“ช่องทางการรับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์ / โทรสาร / เว็บไซต์ / Face Book / ไปรษณีย์

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง ร้องทุกข์/ร้องเรียน	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อ ประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องฯ เทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๐ นาที	
ทางโทรศัพท์ ๐ ๔๕๔๒ ๔๑๖๑	ทุกวัน	ภายใน ๑๐ นาที	
ทางโทรสาร ๐ ๔๕๒๑ ๐๔๙๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๐ นาที	
ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๐ นาที	
ทางตู้แสดงความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑๐ นาที	
ทาง Face Book เทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ผ่านเว็บไซต์ Kamnamsab.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๘. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๘.๑ การจำแนกเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๑) **เรื่องร้องทุกข์** หมายความว่ารวมถึงการที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อเทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ เพื่อขอให้ ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน ซึ่งเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ

(๒) **เรื่องร้องเรียน** หมายความว่ารวมถึงการที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อเทศบาลค่าน้ำแซบ เพื่อขอความเป็นธรรมหรือเพื่อให้แก้ไขความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากผู้ร้องได้รับผลกระทบจากการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย หรือพบเห็นการกระทำที่ผิดกฎหมายและเรื่องอื่นๆ ที่ไม่เข้าลักษณะตามข้อ (๑)

ข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๘.๒ การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรื่องร้องทุกข์

- (๑) เลขานุการศูนย์ฯ รับเรื่องร้องทุกข์ตามช่องทางต่างๆ
- (๒) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์
- (๓) เสนอเรื่องต่อหัวหน้าศูนย์ฯ
- (๔) เมื่อหัวหน้าศูนย์ฯ เห็นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใดให้หัวหน้าศูนย์ฯ รับผิดชอบเรื่องให้หัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบทราบเพื่อดำเนินการโดยเร็ว
- (๕) เมื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนตามระเบียบเสร็จเรียบร้อยแล้วให้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ และสำเนาเรื่องให้ศูนย์ฯรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบ
- (๖) เลขานุการศูนย์ฯ ลงทะเบียนรับเรื่องเก็บในทะเบียนเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียน

- (๑) เลขานุการศูนย์ฯ รับเรื่องร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ
- (๒) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน
- (๓) เสนอเรื่องต่อปลัดเทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ (หัวหน้าศูนย์ฯ)

๙. แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ /ร้องเรียน

๑. การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนในขั้นตอนให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ กล่าวคือ ผู้ได้รับความเดือดร้อนจะร้องทุกข์ด้วยตนเอง หรือมอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์แทนหรือผู้จัดการแทนได้ และจะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์

๒. ในกรณีได้รับการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือไม่มีรายชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ ให้นำหลักการพิจารณา เรื่อง บัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณา

เรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับว่าการร้องทุกข์ที่มีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนดไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณา เว้นแต่กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลแน่นอน ก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามความเห็นสมควร

๓. เรื่องที่ร้องทุกข์จะต้องเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลหรือมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว

๔. เรื่องราวร้องทุกข์ที่รับไว้พิจารณาดำเนินการตามข้อ ๓ ของประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ ดังนี้

(๔.๑) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐให้ชี้แจงผู้ร้องทราบ และส่งคำร้องทุกข์ไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ร้องทุกข์ ตลอดจนติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติโดยให้ถือปฏิบัติตามหลักการร้องเรียนทั่วไป ดังนี้

(๔.๑.๑) ขอทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเมื่อครบ ๓๐ วัน

(๔.๑.๒) กรณีไม่มีรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้ติดตามทวงถามครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน และติดตามทวงถามครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน ในกรณีหลังจากทวงถามแล้วยังไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบต่อไป

(๔.๒) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้รีบดำเนินการโดยเร็ว แต่ถ้าเกินขีดความสามารถให้ร้องขอไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ และแจ้งให้ผู้ร้อง ทราบโดยตรงทันที

๑๐. การรับและพิจารณาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑๐.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ทางโทรศัพท์

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) พิจารณาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ว่าสามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดยประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

(๔) ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อน แล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถ แล้วบอกเหตุผลว่าทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ หรืออาจถามเพิ่มเติมว่าผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

๑๐.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ทางเว็บไซต์

(๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิง หรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียน

(๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ แต่เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอดนน ขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

(๓) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เป็นการกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยัน เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

(๔) ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ เมื่อพิจารณาคำร้องแล้วเห็นว่าสามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

(๕) เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรงโดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

๑๐.๓ คำแนะนำเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน แต่ละกรณี

(๑) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียวแต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่นๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๒) กรณีบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด แต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวม ในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๓) เรื่องสำคัญมากควรกำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ

(๔) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ในประเด็นนั้นได้ ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง

(๕) เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจโดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้วแต่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่าผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

๖) กรณีร้องทุกข์/ร้องเรียน เรื่องเหนือธรรมชาติ ก็ให้พยายามชวนคุยปกติแล้วเสนอทางเลือกอื่นๆ

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบ

๑๑.๑ ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เป็นการร้องเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๒ ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลคำน้ำแซบ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๓ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๒.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๒.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๓. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



