



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
 ของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
 เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง อำเภอแม่ทา
 จังหวัดลำพูน

กระบวนการในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

กระบวนการในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

.....

๑. ความหมายของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มีกรณีก็ตาม และ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นตัววาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลาง โดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไปได้

หมายเหตุ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒

ร้องทุกข์ หมายถึง ก. บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

ร้องเรียน หมายถึง ก. เสนอเรื่องราว

๒. ขั้นตอนการดำเนินการ

๒.๑ การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒.๑.๑ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจา/ โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ที่ ศดธ.ลพ.กำหนด)

- กรณีด้วยวาจา (มาด้วยตนเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย)

ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบ ฯ (ศดธ.ลพ.๑) และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

หมายเหตุ ผวจ.อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- กรณีโทรศัพท์ ให้ จนท.บันทึกข้อมูลลงในแบบ ๑ (ศดร.ลพ.๒) หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

หมายเหตุ พว.อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๑.๒ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนดบังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ

- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

หมายเหตุ ๑. อ้างอิงพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ มาตรา ๒๑

๒. กรณีขาดสาระสำคัญไม่ครบถ้วน พว.อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๑.๓ กรณีเรื่องที่ส่วนราชการส่วนกลาง/หน่วยงาน/องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้ จว./ศดร.ลพ. ตรวจสอบ/ดำเนินการ (หนังสือ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรืออื่น ๆ) ให้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๒ การลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เมื่อ ศดร.ลพ.ได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๑ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง ๑ พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

๒.๒.๑ เรื่องที่รับดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง ๑ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนด

โดยทันที แล้วเสนอเรื่อง/ขอความเห็นจากผู้ได้รับมอบหมาย หรือ จนท.ศตช.ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาในเบื้องต้น(ก่อนนำเสนอ ผวจ.วินิจฉัย/สั่งการ) ว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด ภายในเวลาไม่เกิน ๓ วัน หากเป็นเรื่องสำคัญ/เร่งด่วน ให้เสนอ ผวจ.พิจารณาสั่งการโดยทันที

หมายเหตุ ผู้ได้รับมอบหมาย หัวหน้ากลุ่มงาน สนจ.ลพ. ภายใต้การกำกับดูแลของ หน.สนจ.ลพ. ตามประเด็น/เรื่องของการร้องทุกข์/ร้องเรียน ดังนี้

- เรื่องทั่วไป หัวหน้ากลุ่มงานอำนวยการ
- เรื่องหน่วยงานของรัฐ หัวหน้ากลุ่มงานอำนวยการ
- เรื่อง จนท.ของรัฐ หัวหน้ากลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล
- เรื่อง โครงการของรัฐ หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด
- เรื่องหลายประเด็น หัวหน้ากลุ่มงานอำนวยการ

ทั้งนี้ หากผู้ได้รับมอบหมายตามข้างต้นไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ให้ จนท.ศตช.ที่

ได้รับมอบหมายปฏิบัติหน้าที่แทนไปพลางก่อน

๒.๒.๒ เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ (ผวจ.อาจพิจารณาให้รับดำเนินการแล้วแต่กรณี)

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณี

แวดล้อมชัดเจนให้ตรวจสอบได้

หมายเหตุ “บัตรสนเท่ห์”

- ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ “ น. จดหมายฟ้องหรือ กล่าวโทษผู้อื่น โดยมีได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน ”
 - ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน (ซึ่งศูนย์ ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับ ส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา ต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที)
 - บัตรสนเท่ห์ที่อาจจะถือเป็นหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้อ ๒.๑.๒ ได้ โดยต้อง ครอบงำประกอบข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้
- ๑) จะต้องระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน โดยจะต้องชี้เบาะแส/ระบุให้ เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้อง ๆ ให้ชัดเจน (มีพยานหลักฐานใดบ้าง อาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ ก็ได้ ทั้งนี้เพื่อที่ ผวจ. หรือผู้ได้รับ

มอบหมายจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่ร้อง ๆ มีเหตุผลหรือ
พฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ว่าเป็นคำร้องโดยสุจริต)

๒) จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน โดยจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลที่เป็นประจักษ์
พยานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้อง ๆ และมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง (สามารถติดตามตรวจสอบได้
จริง)

(๒) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับก็
ได้ถ้าระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ และเป็นประโยชน์ต่อ
สาธารณะ ถ้ารับให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป)

(๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องใน
เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่ง
เด็ดขาดแล้ว ตลอดจนได้มีการบังคับคดีแล้ว

(๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาด
แล้ว

(๖) เรื่องที่องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว

(๗) เรื่องใกล้เคียงประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร
ราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2550 มาตรา 61/2 และ 61/3 ที่มี
กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะ หรือเรื่องที่ได้ผ่านกระบวนการ
ทางอนุญาโตตุลาการแล้ว

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง ๆ นำเรื่องพร้อมความเห็น/เหตุผลเสนอ
ผู้ได้รับมอบหมายหรือ จนท.ศดช.ที่รับมอบหมาย ตามข้อ ๒.๒.๑ พิจารณา ก่อนดำเนินการ
นำเสนอเรื่องตามขั้นตอนเพื่อให้ ผวจ.พิจารณาลังการต่อไป

๒.๓ การพิจารณาเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหา

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ แล้ว ให้ จนท.ศดช.จัดทำบันทึกเสนอเรื่องให้
ผวจ. หรือ รอง ผวจ.ที่ได้รับมอบหมาย หรือ คณะกรรมการ/คณะทำงานที่ได้รับแต่งตั้ง พิจารณา
วินิจฉัยโดยบันทึกดังกล่าวให้แสดงเหตุผลหรือข้อกฎหมายประกอบความเห็นด้วยว่าเรื่องร้อง
ทุกข์/ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด
และเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ จว. หรือหน่วยงานอื่น หรือมีกฎหมายเฉพาะกำหนดไว้
เพื่อเป็นแนวทางพิจารณามอบหมาย โดยมีหลักเกณฑ์/แนวทางพิจารณามอบหมาย ดังนี้

๒.๓.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ จว. ให้พิจารณามอบหมายหน่วยงานระดับจังหวัด(ส่วนภูมิภาค)ที่รับผิดชอบโดยตรง หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาก็ได้

๒.๓.๒ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น (ส่วนกลาง / ส่วนท้องถิ่น) ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยตรงพิจารณาดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น

หมายเหตุ กรณีส่วนท้องถิ่น ให้ ศตช.จัดทำเป็นหนังสือเพื่อมอบหมายผ่านสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด เพื่อดำเนินการต่อไป

๒.๓.๓ เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ให้แจ้งผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นกำหนดต่อไป

๒.๔ การแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้ร้อง

ให้ ศตช.แจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมผลการพิจารณาของ ผวจ.ที่มอบหมายหน่วยงานหรือคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบ/แก้ไขปัญหา ให้ผู้ร้องทราบภายในไม่เกิน 3 วันทำการนับแต่ได้มีการดำเนินการตามข้อ ๒.๓ แล้ว โดยให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร (ศตช.ลพ.) หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้ เช่นเดียวกัน (อาจโดยเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบ หรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ก็ได้)

๓. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓.๑ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ จว.

๓.๑.๑ ให้หน่วยงานระดับจังหวัด(ส่วนภูมิภาค)ที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่ ผวจ. มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา รวบรวมพยานหลักฐานทุกประเภท(พยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ)ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้น รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง (ถ้าจำเป็น) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน แล้วเสนอ หน.หน่วยงานนั้น ๆ (กรณีหน่วยงาน) หรือนำเข้าประชุมพิจารณา/ลงมติ (กรณีคณะกรรมการ/คณะทำงาน) เพื่อพิจารณาวินิจฉัย / สั่งการพร้อมดำเนินการแก้ไขปัญหา และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงาน ผวจ. (ผ่าน ศตช.) ทราบ/

พิจารณาต่อไป (กรณีการดำเนินงานไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ให้ขอขยายเวลามาพร้อมเหตุผล และขยายเวลาได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละไม่เกิน ๑๕ วัน เว้นแต่มีเหตุจำเป็น โดยต้องได้รับอนุญาตจาก ผวจ.เป็นรายกรณี)

หมายเหตุ หน่วยงานระดับจังหวัด(ส่วนภูมิภาค)ที่รับผิดชอบโดยตรง อาจมอบหมายเจ้าหน้าที่รัฐหรือหน่วยงานรัฐในสังกัดดำเนินการแทนได้ตามระเบียบกฎหมาย ทั้งนี้ ให้ถือกำหนดระยะเวลาดำเนินการ/รายงาน ตามที่ ผวจ.กำหนดดังกล่าว

๓.๑.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายเฉพาะหรือกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๓.๑.๓ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้หน่วยงานระดับจังหวัด(ส่วนภูมิภาค)ที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่ ผวจ. มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ปรับเข้ากับข้อกำหนดระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วน ตามประเด็นข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓.๑.๔ คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของ หน่วยงานระดับจังหวัด(ส่วนภูมิภาค)ที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่ ผวจ. มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา ควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกำหนดที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลพินิจ

๓.๑.๕ ให้หน่วยงานระดับจังหวัด(ส่วนภูมิภาค)ที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่ ผวจ. มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา ซึ่งได้ดำเนินการตามข้อ ๓.๑.๑ – ๓.๑.๔ รายงานผลการดำเนินการให้ ผวจ.ทราบ/พิจารณา (ผ่าน สดธ.) ตามกำหนดระยะเวลาในข้อ ๔.

๓.๑.๕ การตรวจสอบกลั่นกรองการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา (ดำเนินการควบคู่เฉพาะกรณีเรื่องสำคัญ/เรื่องสาธารณชนติดตาม) ผวจ.อาจมอบหมายให้มีการตรวจสอบในทางลับ (ดำเนินการควบคู่กับการดำเนินงานของหน่วยงานตรง เพื่อให้เกิด

ความเป็นธรรม/ถูกต้อง/ชัดเจน/สามารถตอบใจหทัยสาธารณะ) โดยอาจมอบหมายหน่วยงาน/
คณะทำงานเฉพาะกิจ หรืออำเภอท้องที่ หรืออื่นใด หรืออาจโดยการขอความร่วมมือจาก
คณะกรรมการธรรมภิบาลจังหวัดลำพูน หรือหน่วยงาน/องค์กรอิสระอื่นใดที่เกี่ยวข้อง ช่วย
ตรวจสอบอีกทางหนึ่ง

๓.๑.๖ ให้ ศคช. แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ที่ได้
ดำเนินงาน/ได้รับรายงานผลการดำเนินงานตามข้อ ๓.๑.๑ – ๓.๑.๔ และ ๓.๑.๕ (ถ้ามี) ซึ่ง ผวจ.
ได้รับทราบ/พิจารณาแล้ว) ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไข
ปัญหาแล้วเสร็จหรือได้รับแจ้งผลดำเนินการ (ศคช.ลพ.๔)

๓.๒ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น

ดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้น ๆ โดยให้แจ้ง
หน่วยงานแจ้งผลการดำเนินการให้ ผวจ.ทราบด้วย (เพื่อ จว.จะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

๔. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๔.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ จว. ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัย
สั่งการเพื่อแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง หรือ
ตามห้วงระยะเวลาที่ ผวจ. ได้วินิจฉัยสั่งการ (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน
ระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละไม่เกิน ๑๕ วัน)

กรณีการดำเนินงานตามข้อ ๓.๑.๕ ให้ถือกำหนดระยะเวลาตามข้างต้นด้วย เว้นแต่เป็น
กรณีการขอความร่วมมือให้ ศคช.พิจารณาประสานติดตามเรื่องต่อเนื่องใกล้ชิด หากเห็นว่าจะ
เป็นการล่าช้า หรือการดำเนินงานของหน่วยงานมีความชัดเจนเพียงพอ ให้ ศคช.ดำเนินการ
ต่อไปตามข้อ ๓.๑.๔ และ ๓.๑.๖ ต่อไป

หมายเหตุ - กรณีผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่ได้รับรายงานผลการพิจารณาให้ทราบ
หรือไม่ได้ขอขยายเวลามาในกำหนด ให้ ศคช.ดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยทำเป็นหนังสือ
ประทับตรา และกำหนดการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออกเป็นเป็นระยะๆ ดังนี้

- | | |
|---------------------|---|
| (๑) เดือนครั้งที่ ๑ | เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน |
| (๒) เดือนครั้งที่ ๒ | เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๑ |
| (๓) เดือนครั้งที่ ๓ | เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๒ |

- หากผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่รายงานผล ให้ ศคช. รวบรวม
ข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่มีเสนอ ผวจ. พิจารณาเป็นลายลักษณ์อักษรต่อไป

๔.๒ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องนั้นไปให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยแจ้งหน่วยงาน พร้อมขอให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินงานหรือผลความคืบหน้าในการดำเนินงาน (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง) ให้ ผจว.ทราบด้วย เพื่อ จว.จะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

หมายเหตุ อ้างอิง พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

๕. การรายงานผลการดำเนินการ

๕.๑ ศคช.จัดทำสรุปผลดำเนินงานตามแบบรายงานหรือแบบสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ศคช. เพื่อรายงานให้ ผจว.ทราบ ก่อนวันประชุมประจำเดือน หัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดไม่น้อยกว่า 3 วัน

๕.๒ จังหวัด (ศคช.) จัดทำแบบรายงานสรุปผลการปฏิบัติตามข้อ ๔ เพื่อส่งรายงานให้กระทรวงมหาดไทย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป (ถ้ามี)

.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดี
รับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
- ๒) จำนวน.....ชุด
- ๓) จำนวน.....ชุด
- ๔) จำนวน.....ชุด
- ๕) จำนวน.....ชุด
- ๖) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

(ศตธ.ลพ.๒)

ที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าทุ่งหลวง

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้จังหวัดลำพูนพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.
ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง

วันที่.....เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ศคธ.ลพ.3)

ที่ ลพ 54801/(ศคธ.) /.....

เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง

หมู่ที่ 4 อ.แม่ทา จ.ลำพูน

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน โดยทาง

หนังสือเรียนทางไปรษณีย์ ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ อื่น ๆ.....

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

จังหวัดลำพูน ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และจังหวัดได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของจังหวัด และจังหวัดได้มอบหมายให้.....

.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของจังหวัด และจังหวัดได้จัดส่งเรื่องให้.....

.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว
ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย

..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่
กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง

โทร. 0-5357-4775 ต่อ 11

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ศคธ.ลพ.๕)

ที่ ลพ 54801 (ศคธ.) /.....

เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง

หมู่ที่ 4 อ.แม่ทา จ.ลำพูน

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือเทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวงที่ ลพ 54801 (ศคธ.) /..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่จังหวัดลำพูน (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

จังหวัดได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง

โทร. 0-5357-4775 ต่อ 11



ที่ ทพ 54801 (ศคธ.) /

เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง
หมู่ที่ 4 อ.แม่ทา จ.ลำพูน 51170

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ขอให้ดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ มาตรา ๕๔ , ๕๕ และ ๕๖

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ด้วยเทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจาก.....

ที่อยู่.....โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

๑.

๒.

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จังหวัดได้พิจารณาตามข้างต้นแล้ว เห็นว่าประเด็นตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้อ.....

เกี่ยวข้องและอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ของหน่วยงานท่าน ดังนั้น เพื่อให้ปรากฏข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม และสามารถแก้ไขปัญหาคได้ จึงขอให้ท่านได้พิจารณาตรวจสอบและดำเนินการต่อไป (จังหวัดได้แจ้งผู้ร้องฯ ทราบด้วยแล้ว) ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการดำเนินงานให้จังหวัดทราบภายในวันที่..... หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จประการใดให้แจ้งให้ทราบพร้อมขอขยายเวลาดำเนินการมาในกำหนดดังกล่าวด้วย เพื่อจักได้แจ้ง/รายงานผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง

โทร. 0-5357-4775 ต่อ 11



ที่ ทพ 54801 (ศดธ.) /

เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง

หมู่ที่ 4 อ.แม่ทา จ.ลำพูน 51170

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ขอให้ดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ราชการส่วนกลาง)

เรียน

อ้างถึง ๑. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ มาตรา ๕๗ (๔)

๒.พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

มาตรา ๓๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ด้วยจังหวัดลำพูน (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน) ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจาก.....

.....ที่อยู่.....

โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

๑.

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จังหวัดได้พิจารณาตามข้างต้นแล้ว เห็นว่าประเด็นตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้อ.....

เกี่ยวข้องและอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ของหน่วยงานท่าน ดังนั้น เพื่อให้ปรากฏข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม

และสามารถแก้ไขปัญหาได้ จึงขอให้ท่านได้พิจารณาตรวจสอบและดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่

เกี่ยวข้องต่อไป (จังหวัดได้แจ้งผู้ร้อง ฯ ทราบด้วยแล้ว) ทั้งนี้ ขอให้แจ้งผลการดำเนินงานให้จังหวัดทราบ

ภายในวันที่..... หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จประการใดขอให้แจ้งกำหนดคาบคานหมายแล้ว

เสร็จให้ทราบด้วย เพื่อจักได้แจ้ง/รายงานผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง

โทร. 0-5357-4775 ต่อ 11



ที่ ลพ 54801 (ศคธ.) /

เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง
หมู่ที่ 4 อ.แม่ท่า จ.ลำพูน 51170

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ขอให้ดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ราชการส่วนท้องถิ่น)

เรียน ท้องถิ่นจังหวัดลำพูน

- อ้างถึง ๑. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ มาตรา ๕๕ และ ๕๖ (๗)
 ๒. พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ หรือ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๘๖ หรือ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗
 ๓. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
 มาตรา ๑๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ด้วยเทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจาก.....

ที่อยู่.....โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

๑.

๒.

๓.

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จังหวัดได้พิจารณาตามข้างต้นแล้ว เห็นว่าประเด็นตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้อ.....

เกี่ยวข้องและอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ
 หน่วยงานท่าน ดังนั้น เพื่อให้ปรากฏข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม และสามารถแก้ไขปัญหาได้ จึงขอให้
 ท่านได้พิจารณาตรวจสอบหรือแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งท้องถิ่นที่ตรวจสอบและดำเนินการตาม
 ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป (จังหวัดได้แจ้งผู้ร้อง ฯ ทราบด้วยแล้ว) ทั้งนี้ ขอให้แจ้งผลการดำเนินงาน
 ให้จังหวัดทราบภายในวันที่..... หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จประการใดขอให้แจ้งกำหนดคาดหมาย
 แล้วเสร็จให้ทราบด้วย เพื่อจักได้แจ้ง/รายงานผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

เทศบาลตำบลทุ่งหลวง

โทร. 0-5357-4775 ต่อ 11



ที่ สพ 54801 (ศตธ.) /

(เดือนครั้งที่.....)

เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง

หมู่ที่ 4 อ.แม่ทา จ.ลำพูน 51170

ถึง

ตามหนังสือจังหวัดลำพูน ที่ สพ ๐๐๑๖.๓ (ศตธ.)/.....ลงวันที่.....
แจ้งให้ท่านตรวจสอบและดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจาก.....
.....
.....

ซึ่งจังหวัดขอทราบผลในวันที่..... ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

จังหวัดยังไม่ได้รับแจ้งผลดำเนินการดังกล่าวแต่ประการใด ดังนั้น จึงขอให้ท่านได้เร่งรัด
ดำเนินการพร้อมรายงานผลให้ทราบในวันที่.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

จังหวัดลำพูน

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เทศบาลตำบลท่าทุ่งหลวง

โทร. 0-5357-4775 ต่อ 11