บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมา

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้บัญญัติรับรองไว้ให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวความเดือดร้อน/ความทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ บรรเทาหรือแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อน/ความทุกข์ที่เกิดขึ้นได้ และมีสิทธิได้รับแจ้งถึงผลการพิจารณาดำเนินการดังกล่าวภายในระยะเวลาอันรวดเร็วด้วย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนตามกฎหมายและอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน จึงถือเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนได้ใช้สิทธิดังกล่าวอย่างเต็มที่ มีความสะดวก และรวดเร็ว แม้ว่าเรื่องราวร้องทุกข์ที่เสนอจะมิได้อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ตาม

ภายใต้หลักการและเหตุผลดังกล่าวนี้เอง เทศบาลตำบลกาบเชิง อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ จึงได้ดำเนินการจัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน” ในเขตเทศบาลตำบลกาบเชิงขึ้น สำหรับให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้ใช้เป็นช่องทางในการเสนอเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ โดยกำหนดให้มีสถานที่ตั้งอย่างชัดเจน มีเจ้าหน้าที่และเครื่องมือสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานอย่างครบครัน และมีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

แต่อย่างไรก็ตาม ด้วยสภาวการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา ในขณะที่มนุษย์เรามิอาจจะหลีกเลี่ยงได้ จึงก่อให้เกิดความซับซ้อนของปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ฯลฯ อันส่งผลให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนเป็นไปด้วยความยากลำบากขึ้น และบางเรื่องอาจต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ค่อนข้างยาวนาน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่เชื่อมั่นแก่ประชาชนในกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้

ดังนั้น เทศบาลตำบลกาบเชิง จึงได้พิจารณาทบทวนและพัฒนารูปแบบการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน เพื่อให้สามารถรองรับต่อภารกิจงานด้านการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้มารับบริการได้ทราบและเข้าใจในกระบวนการจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลกาบเชิง และสามารถใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

2.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่รัฐ อันจะเป็นการสร้างมาตรฐานในการดำเนินงานที่มีความเป็นธรรม เสมอภาค รวดเร็ว และสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดแก่ประชาชนในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ

3. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลอันเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายใต้กฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี ประกาศ ข้อบังคับและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย การกำหนดขั้นตอน/กระบวนการรับเรื่อง การพิจารณาและการตอบสนองหรือรายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ การกำหนดช่องทางการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การติดตามประเมินผลและรวบรวมแนวทางปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี ประกาศ ข้อบังคับและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน/ความทุกข์ สามารถใช้บริการเสนอคำร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐได้อย่างถูกต้อง มีความสะดวก และรวดเร็ว

4.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถพิจารณาให้ความช่วยเหลือ บรรเทาหรือเยียวยาความเดือดร้อน/ความทุกข์ที่ประชาชนได้รับอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เสมอภาคและเป็นธรรม

บทที่ 2
การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์

1. การรับเรื่องราวร้องทุกข์

ในการดำเนินงานให้ถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1.1 บทนิยามศัพท์ ในคู่มือนี้

“คำร้องทุกข์” หมายความรวมถึง คำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็นธรรมหรือหนังสือกล่าวโทษ

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความรวมถึง ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

1.2 การเสนอคำร้องทุกข์

คำร้องทุกข์ให้เสนอด้วยตนเอง เว้นแต่เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะเป็นหนังสือให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

การเสนอคำร้องทุกข์ ให้กระทำได้ด้วยวิธี ดังต่อไปนี้

1.2.1 ในกรณีมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์

1.2.2 ยื่นคำร้องทุกข์เป็นหนังสือต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลกาบเชิง

1.2.3 ส่งทางไปรษณีย์

1.2.4 เสนอผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

1.3 รูปแบบของคำร้องทุกข์

คำร้องทุกข์จะต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

1.3.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

1.3.2 ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

1.3.3 ใช้ถ้อยคำสุภาพ

1.3.4 ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทน และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

ในกรณีที่ปรากฏว่าคำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบถ้วนตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างใดพร้อมด้วยเหตุผลที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดแจ้ง

1.4 การรับเรื่องราวร้องทุกข์

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน ในกรณีที่ได้รับคำร้องทุกข์โดยวิธีอื่นนอกเหนือจากการยื่นโดยตรงต่อตัวเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการหรือสำนักงาน ให้ดำเนินการตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องโดยตรง ทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์ หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือรูปแบบอื่นๆแล้วแต่กรณี

2. การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์

เมื่อได้รับคำร้องทุกข์จากประชาชนผู้ร้องทุกข์ไว้แล้ว ให้ดำเนินการพิจารณาดังนี้

2.1 ให้พิจารณาว่า เรื่องที่ร้องทุกข์จะต้องเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลหรือมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว

2.2 ให้พิจารณาว่า คำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลกาบเชิงหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ให้ดำเนินการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบและส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกาบเชิงหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหรือหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับคำร้องทุกข์นั้นๆแล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีนี้ ให้เจ้าหน้าที่ที่รับคำร้องทุกข์เป็นผู้อำนวยความสะดวกให้กับผู้เสนอคำร้องทุกข์ตามสมควร และติดตามผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนต่อไปจนกว่าจะได้ข้อยุติ โดยให้ถือปฏิบัติตามหลักการร้องเรียนทั่วไปดังต่อไปนี้

2.2.1 ขอทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจากหน่วยงานที่ส่งเรื่องให้เมื่อครบ 30 วัน

2.2.2 กรณีไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้ติดตามทวงถามครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 15 วัน และติดตามทวงถามครั้งที่ 2 เมื่อครบกำหนด 7 วัน ในกรณีหลังจากทวงถามแล้วยังไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบอีก ให้รายงานเรื่องต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

2.3 ในกรณีที่พิจารณาเรื่องร้องทุกข์แล้วเห็นว่า คำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลกาบเชิง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็ว ดังนี้

2.3.1 ในกรณีที่ปรากฏว่า การจัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลกาบเชิงในภารกิจใดไม่สามารถจัดทำให้แก่ประชาชนได้ หรือทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน ทั้งนี้หากการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพก็ให้ดำเนินการประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพ หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี เพื่อหามาตรการและแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกันต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรงทันที

2.3.2 กรณีความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบลกาบเชิงและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหลายแห่งภายในเขตจังหวัดสุรินทร์ ให้ดำเนินการประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหานั้น

ทั้งนี้ ในการดำเนินงานให้ยึดถือและปฏิบัติตามหลักการแห่งกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง อย่างเคร่งครัด

บทที่ 3
การบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ภายใต้ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลตำบลกาบเชิง ได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ไว้ดังนี้

1. ช่องทางเสนอคำร้องทุกข์และสถานที่รับเรื่องราวร้องทุกข์

การเสนอคำร้องทุกข์ ผู้ร้องทุกข์สามารถกระทำได้ 6 ช่องทาง ดังนี้

1.1 เสนอคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง(เป็นหนังสือ/ด้วยวาจา) ณ สำนักปลัดเทศบาล อาคารสำนักงานเทศบาลตำบลกาบเชิง อำเภอ กาบเชิง จังหวัดสุรินทร์

1.2 เสนอคำร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ โดยจ่าหน้าซองส่งถึง นายกเทศมนตรีตำบลกาบเชิง เลขที่ 39 หมู่ที่ 17 ถนนสุรินทร์-ช่องจอม ตำบลกาบเชิง อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ รหัสไปรษณีย์ 32210

1.3 เสนอคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

1.3.1 ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ โทร. 0-4455-9143

1.3.2 สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลกาบเชิง โทร. 090-2352727

1.3.3 สายตรงปลัดเทศบาลตำบลกาบเชิง โทร. 081-3606566

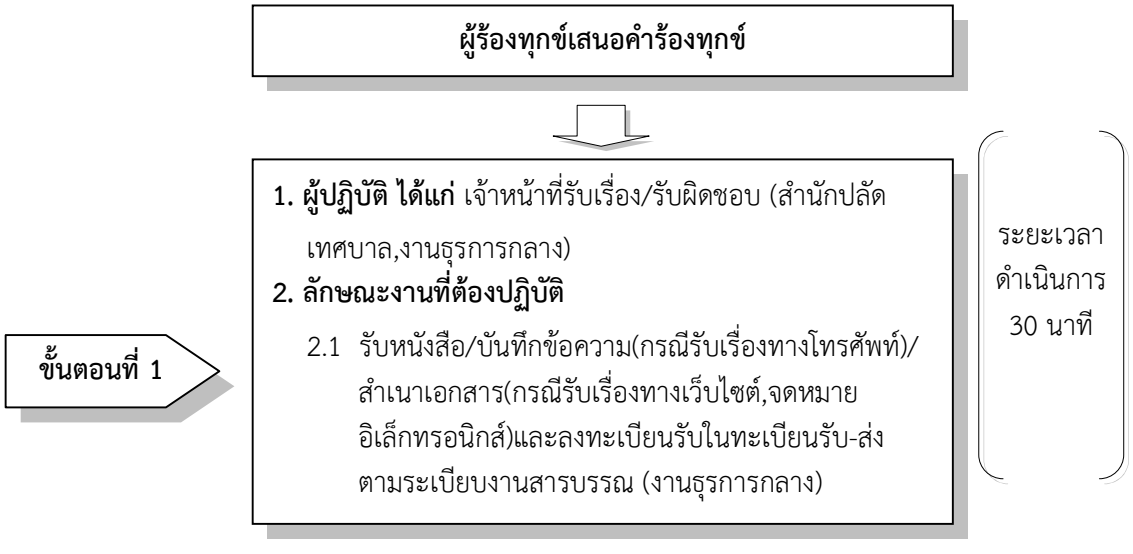
1.4 เสนอคำร้องทุกทางโทรสาร (Fax) หมายเลข 0-4455-9253

1.5 เสนอคำร้องทุกข์ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail) www. Kapchoeng77@ gmail.com

1.6 เสนอคำร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานเทศบาลตำบลกาบเชิง www.kapchoeng.go.th

2. แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงาน

ในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในท้องถิ่น กรณีได้รับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนและเรื่องที่ร้องเป็นเรื่องปกติทั่วไป (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและไม่มีความซ้ำซ้อน) ใช้ระยะเวลาการดำเนินงานไม่เกิน 5 วันทำการ โดยกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้ดังนี้



2.2 เสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาระดับต้นของสำนักปลัดเทศบาล เพื่อพิจารณาแยกเรื่องราวทุกข์และส่งต่อให้กับกองงาน/ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไป

2.3 บันทึกข้อมูลที่ได้รับลงในทะเบียนคุมรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ

ขั้นตอนที่ 2

1. ผู้ปฏิบัติ ได้แก่ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบ (กอง/ส่วนงาน)

2. ลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ

2.1 ลงทะเบียนรับในทะเบียนรับ-ส่งของแต่ละส่วนงาน/กองงาน ตามระเบียบงานสารบรรณ

2.2 ตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงในเบื้องต้นและเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบหรือพิจารณาสั่งการแล้วแต่กรณี

ระยะเวลาดำเนินการ 1 วัน

ขั้นตอนที่ 3

1. ผู้ปฏิบัติ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับชั้นต้นจนถึงขั้นสูงสุด (ผู้บริหารท้องท้องถิ่น)

2. ลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ

2.1 รับทราบหรือพิจารณาสั่งการในเรื่องที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอแล้วแต่กรณี

2.2 ติดตามผลการดำเนินงานตามข้อสั่งการ

ระยะเวลาดำเนินการ 1 ชั่วโมง

ขั้นตอนที่ 4

1. ผู้ปฏิบัติ ได้แก่

1.1 เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบของแต่ละกองงาน/ส่วนงาน

1.2 เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบประจำศูนย์ฯ(สำนักปลัดเทศบาล)

2. ลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ

2.1 เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบของแต่ละกองงาน/ส่วนงานประสานการปฏิบัติตามข้อพิจารณาสั่งการของผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา ไปยังเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ระยะเวลาดำเนินการ 1 ชั่วโมง

2.2 เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบของแต่ละกองงาน/ส่วนงาน รายงานข้อสั่งการของผู้บริหารและรายชื่อเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ไปยังเจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ (สำนักปลัดเทศบาล) ทราบ (แจ้งครั้งที่ 1)

2.4 เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบประจำศูนย์ฯ(สำนักปลัดเทศบาล) บันทึกข้อมูลดังกล่าวลงในทะเบียนคุม

ขั้นตอนที่ 5

1. ผู้ปฏิบัติ ได้แก่

1.1 เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบของแต่ละกองงาน/ส่วนงาน

1.2 เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบประจำศูนย์ฯ(สำนักปลัดเทศบาล)

2. ลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ

2.1 เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบในแต่ละกองงาน/ส่วนงานติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผลให้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบ

2.2 เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบในแต่ละกองงาน/ส่วนงานแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบเสร็จแล้วให้ส่งสำเนาหนังสือการแจ้งดังกล่าวไปยังเจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ (สำนักปลัดเทศบาล) เพื่อทราบและบันทึกข้อมูลลงในทะเบียนคุมการปฏิบัติงานของศูนย์ฯ(แจ้งครั้งที่ 2)

ระยะเวลาดำเนินการภายใน 5 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

บทที่ 4
การรายงานผลการดำเนินงาน

การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนพร้อมปัญหาและอุปสรรคและแนวทางแก้ไข(ถ้าหากมี) โดยกำหนดห้วงระยะเวลาในการรายงาน ดังต่อไปนี้

1. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องทุกข์จำแนกตามไตรมาส

1.1 ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบของแต่ละกองงาน/ส่วนงาน ดำเนินการสรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดที่แต่ละกองงาน/ส่วนงานรับไว้ พร้อมผลการดำเนินการแก้ไข ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหา รายงานผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบภายใน 30 วัน นับถัดจากวันครอบรอบการดำเนินงานแต่ละไตรมาส (4 ไตรมาส) เสร็จแล้วให้สำเนาหลักฐานการรายงานดังกล่าวส่งให้เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบประจำศูนย์ฯ (สำนักปลัดเทศบาล)เพื่อเก็บรวบรวมไว้เป็นข้อมูลการดำเนินงาน

1.2 ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบประจำศูนย์ฯ (สำนักปลัดเทศบาล) บันทึกข้อมูลในทะเบียนคุมของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

2. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องทุกข์ในแต่ละปีงบประมาณ

ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบประจำศูนย์ฯ(สำนักปลัดเทศบาล)ดำเนินการสรุปผลการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหมดในรอบปีงบประมาณ พร้อมผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหา รายงานต่อผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อทราบภายใน 30 วัน นับถัดจากวันสิ้นปีงบประมาณ (30 กันยายนของทุกปี)

บทที่ 5
แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

1. แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องทุกข์(สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ) กรณีผู้ร้องทุกข์เสนอคำร้องทุกข์ด้วยตนเองทางวาจา

(ตัวอย่าง)

แบบฟอร์มหนังสือเสนอคำร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง .....(ระบุเรื่องราวที่ได้รับความเดือดร้อนโดยสรุป)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกาบเชิง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล..... อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์..... พร้อมด้วยบุคคลดังมีรายชื่อแนบท้ายนี้ (ใช้ในกรณีมีบุคคลที่ได้รับความเดือดร้อนในเรื่องเดียวกันจำนวนหลายคน) เนื่องจาก (ระบุเรื่องราวและสาเหตุโดยละเอียด).....
.....
.....

จึงขอให้ เทศบาลตำบลกาบเชิง ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้.....
.....
.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
3. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
4. เอกสารหลักฐานอื่นๆ (ระบุ).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ร้องทุกข์

( )

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

2. แบบฟอร์มบันทึกคำร้องทุกข์ (สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ) กรณีการเสนอคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

(ตัวอย่าง)

แบบฟอร์มบันทึกคำร้องทุกข์

วันที่รับเรื่อง...../...../.....
เวลา.....น.

จาก (นาย/นาง/นางสาว).....

ถึง นายกเทศมนตรีตำบลกาบเชิง

ข้อความ

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

ชื่อ – ที่อยู่ (ผู้ร้องทุกข์) ที่สามารถติดต่อได้

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการ

ลงชื่อ.....(ผู้รับเรื่อง)

...../...../.....

ภาคผนวก