



งานนิติการ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของงานนิติการ

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลมาบแค ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอต่อนายกเทศมนตรีตำบลมาบแค

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น สำนักงานเทศบาลตำบลมาบแค ไปรษณีย์/หนังสือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ต ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้รับความเดือดร้อนจากกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่เทศบาลตำบลมาบแคจะดำเนินการต่อไปได้

๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

นิติกร และเจ้าหน้าที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการเรื่องร้องเรียน ทุกหน่วยงานของเทศบาลตำบลมาบแค

๕. ช่องทางการร้องเรียน

๕.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลมาบแค

๕.๒ ไปรษณีย์ ที่อยู่ เทศบาลตำบลมาบแค ๑๖/๕ หมู่ ๑๐ ตำบลมาบแค อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ๗๓๐๐๐

๕.๓ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.mabkhae.go.th

๕.๔ ร้องเรียนผ่าน Facebook : www.facebook.com/เทศบาลตำบลมาบแค

๖. ขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน

๖.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ไปรษณีย์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ต และจากหน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณี ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มคำร้องทั่วไป โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

๖.๒ ระยะเวลาดำเนินการ

- เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลมาบแค ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลการดำเนินงานให้เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

- เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลมาบแค ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการภายในระยะเวลา ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้เทศบาลทราบด้วยเพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

๖.๓ การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานนิติการของเทศบาลตำบลมาบแคทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานนิติการเก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ และจัดทำหนังสือรายงานผู้ร้องเรียนให้ทราบ ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องแจ้งให้งานนิติการทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนดอย่างน้อย ๒ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๔ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ไม่รายงานผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานนิติการจะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานนายกเทศมนตรีตำบลมาบแคเพื่อสั่งการต่อไป

๖.๕ การรวบรวมข้อมูล

งานนิติการของเทศบาลตำบลมาบแค จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงของหน่วยงานจัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและหน่วยงานเพื่อทราบทุกสิ้นปีงบประมาณ

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

