



ประกาศเทศบาลตำบลชะอวด
เรื่อง การรับแจ้งข่าวสารการทุจริต รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่ได้รับการบริการจากรัฐ และการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการจะต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจของเทศบาลตำบลชะอวด เป็นไปด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถตรวจสอบได้ จึงเปิดให้บริการรับแจ้งข่าวสารการทุจริต รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยประชาชนทุกท่านสามารถแจ้งข่าวสารการทุจริต และร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลชะอวด เบอร์โทรศัพท์ ๐-๗๕๓๘-๑๓๐๓ หรือติดต่อนายกเทศมนตรีตำบลชะอวด เบอร์โทรศัพท์ ๐๙-๕๒๕๖๔๕๙๓ หรือ สำนักงานท้องถิ่นอำเภอชะอวด เบอร์โทรศัพท์ ๐-๗๕๓๘-๐๘๓๙ หรือ สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช ๐-๗๕๓๕-๖๑๔๔

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ เดือนสิงหาคม พ.ศ.๒๕๕๙

(นายสนิตย์ แสงศรี)

รองนายกเทศมนตรี รักษาการแทน
นายกเทศมนตรีตำบลชะอวด

กระบวนการในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เทศบาลตำบลชะอวด

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ ตามมาตรา ๗ ได้กำหนดให้ “ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนโดยมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดต้นทุนของประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐ สร้างให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยขั้นตอน ระยะเวลาให้ประชาชนทราบ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานของรัฐเข้าใจและทราบแนวทางในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน สามารถจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนได้อย่างถูกต้อง และเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติฉบับนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำ“แนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน” ขึ้น เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไป

๒. หน้าที่และความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนและให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ให้บริการ

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลชะอวด ถนนรถไฟสาย ๓ ตำบลชะอวด อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช

๔. ช่องทางการให้บริการ

จันทร์ – ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๕ – ๓๘๐๓๐๓ และ ๐๗๕-๓๕๕๓๘๗

เว็บไซต์ www.cat-uat@hotmail.com

อีเมลล์ cat_uat2006@hotmail.com

หรือหมายเลข ๐๙ – ๕๒๕๖๔๕๙๓ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕. ความหมายของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ผู้ร้องขอให้เทศบาลตำบลชะอวดแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นการด้วยวาจา/โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร (หนังสือ) หรืออื่นใด

หมายเหตุ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒

ร้องทุกข์ หมายถึง ก.บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

ร้องเรียน หมายถึง ก.เสนอเรื่องราว

๖. ขั้นตอนการดำเนินการ

๖.๑ การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๖.๑.๑ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจา/โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ที่ เทศบาลตำบลชะอวดกำหนด)
- กรณีด้วยวาจา (มาด้วยตนเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย)

ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบรับคำร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเอง และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

หมายเหตุ นายกเทศมนตรีอาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- กรณีโทรศัพท์ให้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกข้อมูลลงในแบบรับคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ทางโทรศัพท์) หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

หมายเหตุ นายกเทศมนตรีอาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- ดำเนินการตามข้อ ๖.๒ ต่อไป

๖.๑.๒ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าว ไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะ ดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์

เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

หมายเหตุ

๑. อ้างอิงพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ.๒๕๔๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ มาตรา ๒๑

๒. กรณีขาดสาระสำคัญไม่ครบถ้วนนายกเทศมนตรีอาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- ดำเนินการตามข้อ ๖.๒ ต่อไป

๖.๑.๓ กรณีส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้เทศบาลตำบลชะอวด ตรวจสอบ/ดำเนินการ ให้ดำเนินการตามข้อ ๖.๒ ต่อไป

๖.๒ การลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เมื่อเทศบาลตำบลชะอวด ได้ดำเนินการตามข้อ ๖.๑ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำการรับเรื่อง โดยให้พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

๖.๒.๑ เรื่องที่รับดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนด โดยทันที แล้วเสนอเรื่อง/ขอความเห็นจากปลัดเทศบาล เพื่อพิจารณาในเบื้องต้น (ก่อนนำเสนอนายกวิวินิจฉัย/สั่งการ) ว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนงานใดในเทศบาล

๖.๒.๒ เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ (นายกเทศมนตรีอาจพิจารณาให้รับดำเนินการ แล้วแต่กรณี)

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีพยานแวดล้อมขัดแย้งให้ตรวจสอบได้

หมายเหตุ “บัตรสนเท่ห์”

- ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ “น. จดหมายฟ้อง หรือกล่าวโทษ ผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน

- ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนร่วม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที

- บัตรสนเท่ห์ที่อาจจะถือเป็นหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้อ ๒.๑.๒ ได้โดยต้องครบองค์ประกอบข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

๑) จะต้องระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง โดยจะต้องชี้เบาะแส/ระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ ให้ชัดเจน (มีพยานหลักฐานใดบ้าง อาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ ก็ได้ ทั้งนี้เพื่อที่ ผวจ. หรือผู้ได้รับมอบหมายจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่ร้องฯ มีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ว่าเป็นคำร้องโดยสุจริต)

๒) จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน โดยจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลที่เป็นประจักษ์พยานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องฯ และมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง (สามารถติดตามตรวจสอบได้จริง)

(๒) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับก็ได้ถ้าระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะถ้ารับให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป)

(๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษา หรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว ตลอดถึงได้มีการบังคับคดีแล้ว

(๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(๖) เรื่องที่องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว

(๗) เรื่องไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่๗) พ.ศ.๒๕๕๐ มาตรา ๖๑/๒ และ ๖๑/๓ ที่มีกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะ หรือเรื่องที่ได้ผ่านกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการแล้ว

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ นำเรื่องพร้อมความเห็น/เหตุผล
เสนอผู้ได้รับมอบหมายหรือ เจ้าหน้าที่ที่รับมอบหมาย ตามข้อ ๖.๒.๑ พิจารณาก่อนดำเนินการนำเสนอเรื่อง
ตามขั้นตอนเพื่อให้นายกเทศมนตรีพิจารณาสั่งการต่อไป

๖.๓ การแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ

ให้เทศบาลแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมผลการพิจารณาของนายกเทศมนตรี
ที่มอบหมายส่วนราชการใดในเทศบาล ดำเนินการแก้ปัญหา ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๓ วันทำการ นับแต่ได้มี
การดำเนินการตามข้อ ๖.๓ แล้ว โดยให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมาย
กำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึง
แนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้เช่นเดียวกัน (อาจโดยเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบ
หรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ก็ได้)