



# คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ของ

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจอมทอง  
อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

## คำนำ

ด้วยคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร และเทศบาลตำบลจอมทองได้ประกาศจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจอมทองขึ้น เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยมีที่ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลจอมทอง แล้วนั้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในเขตเทศบาลตำบลจอมทองเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เทศบาลตำบลจอมทองจึงได้จัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจอมทอง โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลจอมทองบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างสูงสุดต่อไป

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจอมทอง

16 กันยายน 2557

## สารบัญ

	หน้า
<b>คำนำ</b>	
1. ความหมาย	1
2. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราร้องทุกข์ ร้องเรียน	1
3. แนวทางการปฏิบัติการของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจอมทอง	2
4. แนวทางการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจอมทอง	4
5. แผนภูมิกรอบและขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจอมทอง	7

# คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจอมทอง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

## 1. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อยย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิติเตียนจากประชาชนมาก นอกจากเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งเทศบาลตำบลจอมทองมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ 2 ประการ คือ

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

## 2. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

### 2.1 ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ

(1) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(2) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

### 2.2 ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้แก้ไข้ปัญหา

ความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ ส่วนราชการอื่นขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

### 3. แนวทางการปฏิบัติการของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจอมทอง

#### 3.1 กรอบและขั้นตอนการดำเนินงาน

(1) ส่วนรับเรื่องทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

(2) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

(3) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่ ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

(4) ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจอมทองให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

#### 3.2 การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจอมทอง

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจอมทอง มีการบริหารงานในรูปของคณะกรรมการบริหาร และคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจอมทอง มีนายกเทศมนตรีตำบลจอมทอง เป็นประธานกรรมการ และมีคณะกรรมการประกอบไปด้วย รองนายกเทศมนตรีตำบลจอมทอง ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลจอมทอง เลขาธิการนายกเทศมนตรีตำบลจอมทอง ปลัดเทศบาลตำบลจอมทอง รองปลัดเทศบาลตำบลจอมทอง ผู้อำนวยการกองการศึกษา ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และมีหัวหน้าสำนักปลัด เป็นกรรมการและเลขานุการ หัวหน้าฝ่ายวิชาการและแผน เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ นิติกร เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

#### 3.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจอมทอง

(1) เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่องได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชนทุกช่องทาง ตลอด 24 ชั่วโมง โดยเมื่อรับเรื่องแล้วจะดำเนินการ

(1.1) การรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข (053) 341890-93 จะตอบข้อซักถามบริการข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือคณะกรรมการบริหารและคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจอมทองตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาล่วงแต่กรณี

(1.2) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

(1.3) รวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(1.4) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

(1.5) จัดทำทะเบียนอาสาสมัครผู้แจ้งข่าว

(1.6) บริหารการประชาสัมพันธ์

- (1.7) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี
- (2) ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน
  - (2.1) วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน
  - (2.2) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน
  - (2.3) จำแนกรเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา
  - (2.4) เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ
- (3) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว
  - (3.1) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองดีที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคมส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที
  - (3.2) รายงานผู้บังคับบัญชา
  - (3.3) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน
- (4) ส่วนประชาสัมพันธ์  
ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจอมทองผ่านทางสื่อต่าง ๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ

#### 4.แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจอมทอง

##### 4.1 โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจอมทอง ประกอบด้วย

- (1) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสกระทำผิดกฎหมาย
- (2) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

##### 4.2 องค์ประกอบของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจอมทอง

- (1) คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจอมทอง และ
- (2) คณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจอมทอง

##### 4.3 ขั้นตอนการดำเนินงานของดำรงธรรมเทศบาลตำบลจอมทอง

###### (1) การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

- (1.1) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา
  - (1.1.1) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลจอมทองเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

###### (1.2) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

- (1.2.1) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (1.2.2) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน  
พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
- (1.2.3) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(1.2.4) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(2) เมื่อศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจอมทองได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีตำบลจอมทองสั่งการโดยทันที

(3) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่องโดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบ หรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(4) นายกเทศมนตรีตำบลจอมทองวินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลจอมทอง หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลจอมทอง ให้พิจารณามอบหมายคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจอมทอง และคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจอมทอง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาหากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้น ๆ กำหนดไว้

#### 4.4 วิธีดำเนินการ

##### (1) การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(1.1) นายกเทศมนตรีตำบลจอมทองอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายรองนายกเทศมนตรีตำบลจอมทองเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลจอมทอง หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(1.2) นายกเทศมนตรีตำบลจอมทองอาจส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจอมทอง และคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจอมทองทำหน้าที่ตาม (1.1) ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์

(1.3) กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลจอมทองจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้แก่

(1.3.1) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

(1.3.2) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน

(1.3.3) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(1.3.4) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(1.3.5) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

**(2) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลจอมทอง)**

(2.1) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกเทศมนตรีตำบลจอมทอง มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ ให้ความเห็น เสนอนายกเทศมนตรีตำบลจอมทองพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(2.2) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต้องเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(2.3) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้นายกเทศมนตรีตำบลจอมทองพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

(2.4) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของนายกเทศมนตรีตำบลจอมทองต้องประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจ

(2.5) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

#### **4.5 ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน**

(1) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีตำบลจอมทอง ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว

(2) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีตำบลจอมทอง ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา 7 วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้เทศบาลตำบลจอมทองทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)