



แนวทาง / ขั้นตอน

ในการปฏิบัติเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน

ของ

สำนักงานเทศบาลตำบลภูพาน อำเภอหนองสูง

จังหวัดมุกดาหาร ๔๙๑๖๐

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ประกอบกับมาตรา 52 และมาตรา 41 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลภูวงเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เทศบาลตำบลภูวง จึงได้จัดทำ “แนวทาง/ขั้นตอนในการปฏิบัติเมื่อได้รับการร้องเรียน” ขึ้น โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลภูวงบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจและเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

สำนักงานเทศบาลตำบลภูวง

มกราคม 2559

]

สารบัญ

	หน้า
1. คำนำ	3
2. ความหมาย	4
3. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน	4
4. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลภูวง	5-6
5. แนวทางการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	6-8

1. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อยย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิติเตียนจากประชาชนมาก นอกจากเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเองซึ่งเทศบาลตำบลภูวงมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน” ไว้ 2 ประการ คือ

“เรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียนข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียนของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

2. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

2.1 ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนข้าราชการ

(1) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(2) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

2.2 ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้เทศบาลตำบลภูวงแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นตัวช่วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลภูวงดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

3. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลภูวง

(1) ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

(2) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

(3) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

(4) ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลภูวงให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

3.2 การบริหารงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลภูวง

การบริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลภูวง กระทำในรูปของคณะกรรมการ โดยมีนายกเทศมนตรี เป็นประธาน รองนายกเทศมนตรีเป็นกรรมการ ปลัดเทศบาลตำบลภูวง และหัวหน้าส่วนต่างๆ เป็นกรรมการ นิติกร เป็นกรรมการและเลขานุการ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนเป็นผู้ช่วยเลขานุการ

3.3 ขั้นตอนการปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลภูวง

(1) ส่วนรับเรื่อง เมื่อได้รับเรื่องหรือได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชนทุกช่องทาง แล้วจะดำเนินการ

(1.1) การรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข 042-664959 โทรสาร.042-664960 ทางเว็บไซต์ WWW.puwong.go.th จะตอบข้อซักถาม บริการข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาลแล้วแต่กรณี

(1.2) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

(1.3) รวบรวมเรื่องร้องทุกข์ /ร้องเรียน

(1.4) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

(1.5) จัดทำทะเบียนอาสาสมัครผู้แจ้งข่าว

(1.6) บริหารการประชาสัมพันธ์

(1.7) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

(2) ส่วนวิเคราะห์ (เลขานุการ) ติดตามและประสานงาน

(2.1) วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(2.2) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

(2.3) จำแนกเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน รายงานให้ประธานกรรมการทราบ เพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา

(2.4) เฝ้าติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

(3) ส่วนปฏิบัติการ

(3.1) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองดีที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคมส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที

(3.2) รายงานผู้บังคับบัญชา

(3.3) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน

(4) ส่วนประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางสื่อต่างๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ

4.แนวทางการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

4.1 จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำเทศบาลตำบลภูวง ประกอบด้วย 2 งาน

(1) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสกระทำผิดกฎหมาย

(2) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

4.2 องค์ประกอบของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(1) นายกเทศมนตรีตำบลภูวงเป็นประธาน

(2) รองนายกเทศมนตรี เป็นกรรมการ

(3) ปลัดเทศบาล เป็นกรรมการ

(4) หัวหน้าส่วนต่างๆ เป็นกรรมการ

(5) นิติกร เป็นเลขานุการ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนเป็นผู้ช่วยเลขานุการ

4.3 ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์

(1) การรับเรื่องร้องทุกข์ /ร้องเรียน

(1.1) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา

(1.1.1) เลขานุการหรือผู้ช่วยเลขานุการบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อมิให้รับเรื่องทุกข์ /ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ พร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลภูวงเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะจะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(1.2) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

(1.2.1) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(1.2.2) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริง

พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(1.2.3) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(1.2.4) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้อง

แนบใบมอบอำนาจด้วย

(2) เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีพิจารณาสั่งการโดยทันที

(3) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน แจ้งให้ผู้ร้องทราบภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(4) ให้นายกเทศมนตรีวินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ที่ได้รับนั้น เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลหรือไม่หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลก็ให้พิจารณาอบหมายให้ปลัดเทศบาล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

4.4 วิธีดำเนินการ

(1) การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(1.1) นายกเทศมนตรีใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมาย ปลัดเทศบาลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับนั้น เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(1.2) นายกเทศมนตรีอาจส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ ให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่นายกเทศมนตรีแต่งตั้ง ทำหน้าที่ตาม (1.1) ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์

(1.3) แนวทางที่นายกเทศมนตรีจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้แก่

(1.3.1) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

(1.3.2) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน

(1.3.3) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมขัดแย้ง

(1.3.4) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(1.3.5) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(1.3.6) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนด รายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

(1.3.7) เรื่องใกล้เคียงประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2549

(2) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล)

(2.1) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียนนั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน เสร็จแล้วเสนอนายกเทศมนตรีเพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการต่อไป

(2.2) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(2.3) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ให้นายกเทศมนตรีพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ และปรับข้อเท็จจริงเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

(2.4) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียนของนายกเทศมนตรีอย่างน้อยต้องประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณา พร้อมข้อเสนอสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจสั่งการ

(2.5) ให้แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน 5 วันทำการ นับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาลแล้วเสร็จ

4.5 ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(1) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหาให้เสร็จสิ้น ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน 2 ครั้งๆ ละไม่เกิน 4 วัน)

(2) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการ ภายในระยะเวลา 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้เทศบาลตำบลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

