



คู่มือสำหรับประชาชน : การปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักปลัด เทศบาลเมืองยโสธร อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

๑. ชื่อกระบวนการ : การปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์
๒. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ : สำนักปลัด เทศบาลเมืองยโสธร อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร
๓. ประเภทของงานบริการ : กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว
๔. ช่องทางการเข้าถึงบริการ :
 - (๑) ร้องเรียน งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และข้อมูลข่าวสารของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาล เมืองยโสธร เทศบาลเมืองยโสธร
 - (๒) ยื่นคำร้องด้วยตนเอง/ไปรษณีย์ โทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐ ๔๕๗๑ ๒๒๕๒
 - (๓) กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ บริเวณหน้าห้องประชาสัมพันธ์ของเทศบาลเมืองยโสธร
 - (๔) เว็บไซต์เทศบาลเมืองยโสธร www.yosociety.go.th
 - (๕) ส่งจดหมายมาที่สำนักงานเทศบาลเมืองยโสธร เลขที่ ๑ ถนนประชาสัมพันธ์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ๓๕๐๐๐
๕. วิธีการขั้นตอนการให้บริการ
 - ๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์/โทรสาร ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้
 - (๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
 - (๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ
 - (๓) แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
 - (๔) แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ภายในระยะเวลาที่กำหนด
 - ๕.๒ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้
 - (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
 - (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ตามสมควรหรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง
 - (๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้อง ไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความและเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๕) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

(๖) แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ภายในระยะเวลาที่กำหนด

๕.๓ กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้ให้รีบประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

(๘) แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ภายในระยะเวลาที่กำหนด

๖. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด	๑ วัน	เทศบาลเมืองยโสธร อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร	
๒	การพิจารณา	สรุประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ	๑ วัน	เทศบาลเมืองยโสธร อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร	
๓	การพิจารณา	แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	๑-๗ วัน	เทศบาลเมืองยโสธร อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร	

๔	การดำเนินการ	แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้อง ทราบโดยตรง	๑-๗ วัน	เทศบาลเมือง ยโสธร อำเภอ เมืองยโสธร จังหวัดยโสธร	
---	--------------	--	---------	--	--

๗. ค่าธรรมเนียม

- ไม่มีค่าธรรมเนียม

๘. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐
๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
๔. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒