

ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน

๑. กรณีการร้องเรียน ด้วยวาจา/ โทรศัพท์

- ให้เจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องที่เทศบาลกำหนด

- กรณีด้วยวาจา ให้ผู้ร้องลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่อง

ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

- กรณีโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในแบบคำร้อง หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้ และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๒. ร้องเรียนเป็นหนังสือ หรือเรื่องที่ส่วนราชการส่วนกลาง/หน่วยงาน/องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้ตรวจสอบ/ดำเนินการ

๔. การลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน

๑. ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันที แล้วเสนอเรื่องไปยังผู้ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณา ภายในเวลาไม่เกิน ๓ วัน หากเป็นเรื่องสำคัญ/เร่งด่วน ให้เสนอนายกเทศมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการโดยทันที

๒. เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ (ที่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดเจนแจ้งให้ตรวจสอบได้ ชี้เบาะแส/ระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เป็นประจักษ์พยานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน มีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง สามารถติดตามตรวจสอบได้จริง) ให้ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนด

ให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องนำเรื่องพร้อมความเห็น เสนอผู้ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณา เพื่อให้ นายกเทศมนตรีพิจารณาสั่งการต่อไปภายใน ๓ วัน

๕. การแจ้งผลการตรวจสอบร้องเรียน

ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในไม่เกิน ๑๕ วันทำการ นับแต่ได้รับคำร้องเรียน โดยให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อรับ หรือส่งเป็นหนังสือทางไปรษณีย์ก็ได้

หมายเหตุ วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงร้องเรียน

การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในสถานที่จริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายเฉพาะหรือกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย