



คู่มือ

การจัดการซื้อร้องเรียน

ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์

สำนักปลัดเทศบาล

สำนักงานเทศบาลเมืองน่าน

พ.ศ. ๒๕๖๕

คำนำ

ด้วยกฎหมายบัญญัติอำนาจหน้าที่ให้เทศบาลเมืองน่านดูแลรับผิดชอบมีหลากหลายด้าน เช่นด้านการควบคุมการก่อสร้าง, การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, ด้านการบริการสาธารณะต่างๆ เป็นต้น ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองน่านเป็นชุมชนเมืองที่ประชาชนเริ่มตระหนักในสิทธิของตนเองที่จะไม่ถูกรบกวน กระทั่งสิทธิไม่ว่าจากบุคคลหรือการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐ จากเหตุดังกล่าว ปัจจุบันจึงมีการร้องเรียนมายังหน่วยงานของรัฐมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนมายังหน่วยงานเทศบาลเมืองน่านโดยตรงหรือร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม

ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในเขตเทศบาลเมืองน่าน เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและต่อเนื่อง สำนักงานเทศบาลเมืองน่าน โดย ฝ่ายนิติการ กองวิชาการและแผนงาน จึงได้จัดทำหลักเกณฑ์และคู่มือเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ของสำนักงานเทศบาลเมืองน่าน เพื่อให้การบริหารงาน มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ทั้งนี้เพื่อการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ในโอกาสครั้งต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดเทศบาล

สำนักงานเทศบาลเมืองน่าน

มีนาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. บทนำ.....	๑
๒. นิยามคำศัพท์.....	๒
๓. การจัดการ “เรื่องข้อร้องเรียน”.....	๒
๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน.....	๓
๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน.....	๓
๖. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน.....	๔
๗. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน.....	๓/
๘. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน.....	๓/
๙. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน.....	๓/
๑๐. เรื่องร้องเรียนที่เทศบาลเมืองน่านไม่รับไว้ตรวจสอบ.....	๙

๑. บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๓ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๔ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าว จะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของ ผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

ดังนั้น สำนักงานเทศบาลเมืองน่าน จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการ เรื่องร้องเรียน โดยได้กำหนดโครงสร้าง การจัดการข้อร้องเรียนให้ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่มาจาก ช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ

๒. นิยามคำศัพท์

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานเทศบาลเมืองน่าน

“นายกเทศมนตรี” หมายความว่า นายกเทศมนตรีเมืองน่าน

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างเหมาบริการ หรือ บุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับสำนักงานเทศบาลเมืองน่าน

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า บุคคลที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองน่าน

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่น ส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน

๓. การจัดการ “ข้อร้องเรียน”

การจัดการ “ข้อร้องเรียน” คือเป็นศูนย์กลางในการจัดการข้อร้องเรียน โดยฝ่ายนิติการ และการพาณิชย์จะเป็นผู้พิจารณาเบื้องต้น วิเคราะห์ ข้อเท็จจริงเบื้องต้นและออกกฎหมายเพื่อให้ทราบถึงการใช้อำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และดำเนินการประสานหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายแห่งข้อร้องเรียนนั้นๆ ร่วมกันตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตามขั้นตอนต่อไป

๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการ “เรื่องข้อร้องเรียน”

สำนักงานได้มอบหมายให้ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ รับผิดชอบข้อร้องเรียน ซึ่งมีเจ้าหน้าที่สังกัดฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการและรวบรวมข้อมูลเสนอ นายกเทศมนตรีพิจารณาสั่งการต่อไป

๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ได้ที่ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงานที่ <http://www.nancity.go.th/index.php>

(๒) จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักงานเทศบาลเมืองน่าน ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดน่าน ๕๕๐๐๐”

(๓) ทางโทรศัพท์ ๐๕๔ ๓/๑๐ ๒๓๔ ต่อ ๑๖๐

(๔) ทางเว็บไซต์สำนักงาน ที่ <http://www.nancity.go.th/index.php>

(๕) ผู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน

(๖) ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดน่าน , โทรศัพท์นายกเทศมนตรี ๐๘๑๘๘๑๔๓/๔๓ เป็นต้น

๖. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

(๑) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของ
สำนักงาน

(๒) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของ
สำนักงาน

ทั้งนี้ มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังต่อไปนี้

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของ
สำนักงาน มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึก
ข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน
ทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับข้อร้องเรียน สรุบข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และ
เสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังฝ่ายนิติการฯ พิจารณาเสนอนายกเทศมนตรีเพื่อสั่งการตามที่เห็นสมควรโดย
ไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้เสนอให้ความเห็น ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๓) นายกเทศมนตรีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายในระยะเวลาที่
เหมาะสม ซึ่งแบ่งได้เป็น ๒ กรณี

(๓.๑) กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาล ดำเนินการ

(๓.๑.๑) แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง/
สืบสวนข้อเท็จจริงตามสมควรโดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มิคำสั่ง
ให้ตรวจสอบ เว้นแต่เป็นกรณีเรื่องร้องเรียนที่ซับซ้อน ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ
ภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาได้อีก ๑๕ วัน ต่อผู้สั่งแต่งตั้ง พร้อมชี้แจง
ข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย หรือ

(๓.๑.๒) มอบหมายเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ หรือสืบข้อเท็จจริงภายใน
ระยะเวลาตาม (๓.๑.๑)

(๓.๑.๓) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๓.๑.๑) หรือ (๓.๑.๒) แล้วเสร็จ ให้คณะทำงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมาย รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน ว่ามีมูลกรณีตามข้อร้องเรียนหรือไม่ หากผลการตรวจสอบพบว่า

ก. ไม่พบมูลกรณีแห่งความผิดตามข้อร้องเรียน หากนายกเทศมนตรีเห็นพ้องต้องด้วยให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับข้อร้องเรียน มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน(กรณีรู้ตัวบุคคลผู้ร้อง) ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงผลการดำเนินการ ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๓ วัน ทำการนับแต่ นายกเทศมนตรีพิจารณาสั่งการ แต่หากนายกเทศมนตรีไม่เห็นพ้องต้องด้วยให้คณะทำงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมาย แล้วแต่กรณีดำเนินการตาม (๓.๑.๑) หรือ (๓.๑.๒) เพื่อรายงานผลและดำเนินการตามขั้นตอนอีกครั้ง

ข. พบมูลกรณีแห่งความผิดตามข้อร้องเรียนให้นายกเทศมนตรีพิจารณาสั่งการให้คณะทำงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมาย ส่งสำเนาเอกสารทั้งหมดให้งานนิติการเพื่อพิจารณาดำเนินการทางวินัย อาญา และแพ่งตามขั้นตอนกับเจ้าหน้าที่ผู้กระทำผิด

(๓.๒) กรณีร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีเมืองน่านหรือเทศบาลเมืองน่าน ตามกฎหมาย

(๓.๒.๑) มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับข้อร้องเรียน ประสานหน่วยงานภายในที่มีหน้าที่รับผิดชอบกับเรื่องร้องเรียนออกตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่นายกเทศมนตรีพิจารณาสั่งการ

(๓.๒.๒) ขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ก. พบมูลกรณีการกระทำผิด ณ สถานที่ที่ตรวจสอบ หากเป็นกรณีที่ถูกกฎหมายบัญญัติให้อำนาจเจ้าหน้าที่สามารถแนะนำตักเตือนได้ ก็ให้ดำเนินการออกบันทึกแนะนำตักเตือนโดยทันที และให้บุคคลที่กระทำผิดลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานต่อหน้าพยานอย่างน้อย ๒ คน (เจ้าหน้าที่สามารถลงชื่อเป็นพยานได้) และกำหนดระยะเวลาติดตามตรวจสอบการปฏิบัติตามคำแนะนำตักเตือน

กรณีไม่มีอำนาจออกคำแนะนำตักเตือน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับข้อร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนลงนามในบันทึกตรวจสอบข้อเท็จจริง และให้เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจหน้าที่โดยตรงบันทึกรายงานผลการตรวจสอบเสนอความเห็นเพื่อออกคำสั่งทางปกครอง

กรณีการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินั้นซึ่งต้องร้องทุกข์กล่าวโทษ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับข้อร้องเรียนร่วมกับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนรวบรวมข้อเท็จจริงส่งให้งานนิติการพิจารณาเสนอนายกเทศมนตรีร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวน

ข. ไม่พบมูลกรณีกระทำผิด ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับข้อร้องเรียนรายงานผลการตรวจสอบต่อนายกเทศมนตรี

(๓.๒.๓) ขั้นตอนการพิจารณา ให้ดำเนินการตามกระบวนการที่กฎหมายนั้นบัญญัติ หากไม่มีให้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙ เช่น ให้แจ้งสิทธิในการโต้แย้งแสดง พยานหลักฐานแก่ผู้กระทำผิดภายในระยะที่เหมาะสมก่อนพิจารณาออกคำสั่งทางปกครอง เป็นต้น โดยประสานให้ฝ่ายนิติการฯ ดำเนินการตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองฯ และเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ จนถึงนายกเทศมนตรีพิจารณาออกคำสั่งทางปกครอง

(๔) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ตาม(๓) เรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับข้อร้องเรียน ติดตามผลการปฏิบัติตามคำแนะนำหรือคำสั่งทางปกครอง ภายใน ๗ วันนับวันที่กำหนดให้ปฏิบัติตามคำแนะนำหรือครบกำหนดตามคำสั่งทางปกครอง

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับข้อร้องเรียน แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงข้อเท็จจริง และผลการดำเนินการล่าสุด ตามพระราชบัญญัติอำนาจความสะดวก

๒. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับข้อร้องเรียน สรุปรวข้อเท็จจริงและเสนอให้นายกเทศมนตรีเพื่อสั่งการซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) นายกเทศมนตรีพิจารณาสั่งการ ภายในระยะเวลาที่เหมาะสมแก่กรณี ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับข้อร้องเรียน แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่นายกเทศมนตรีสั่งการ

๓. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงาน หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

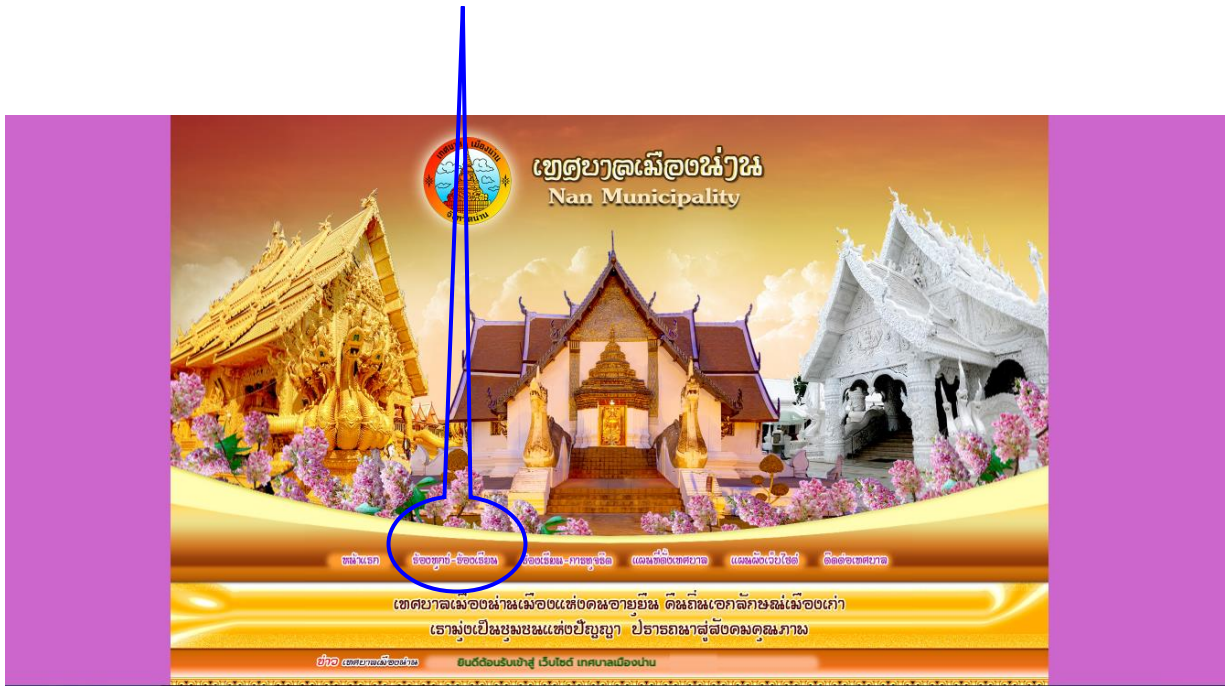
๔. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน

งานรับเรื่องราວร้องทุกข์จัดทำเป็นสถิติทุกเดือน เสนอนายกเทศมนตรีเพื่อโปรดทราบ

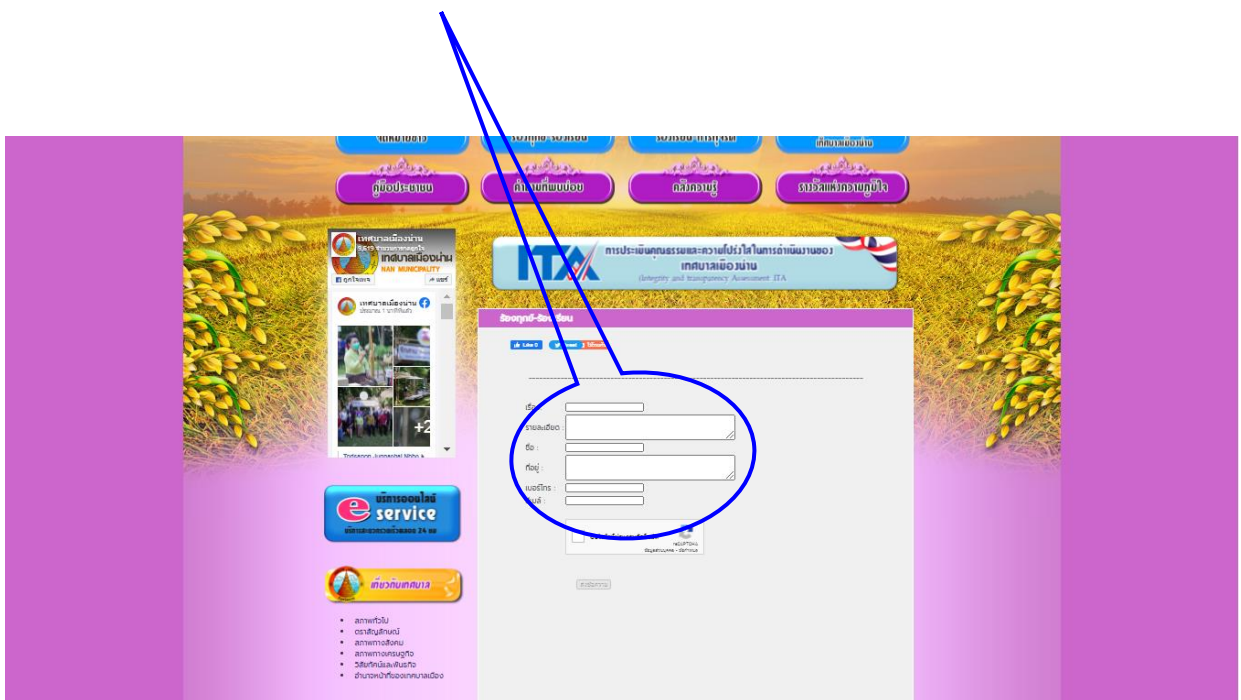
๑๑. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

ในส่วนนี้ จะอธิบายถึงวิธีการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของสำนักงาน หรือ CRM ซึ่งเป็นระบบการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ <http://www.nancity.go.th/index.php> มีวิธีการเข้าใช้งานดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ กดที่เมนู “เรื่องร้องเรียน” เพื่อเข้าสู่เว็บไซต์ของ “งานรับเรื่องร้องเรียน” ดังภาพ



ขั้นตอนที่ ๒ กดที่เมนู “กรอกรายละเอียด” ดังภาพ แล้วกด “ส่งข้อความ”



แนวทางปฏิบัติ เรื่องร้องเรียนที่ เทศบาลเมืองน่าน ไม่สามารถรับไว้ตรวจสอบ

(๑) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษา คำสั่ง หรือคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว เว้นแต่เป็นการศึกษาเพื่อประโยชน์ในการเสนอแนะให้มีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือคำสั่ง ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการของเทศบาลเมืองน่าน

(๒) เรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระอื่น หรือที่องค์กรอิสระอื่นรับไว้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจขององค์กรอิสระนั้นแล้ว แต่ไม่ตัดอำนาจในการที่จะขอรับทราบผลการพิจารณาขององค์กรอิสระที่รับเรื่องไว้ดำเนินการ

(๓) เป็นการร้องเรียนโดยใช้สิทธิไม่สุจริตและการพิจารณาจะไม่ใช่ประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวม

(๔) เรื่องที่มีการแก้ไขปัญหอย่างเหมาะสมแล้ว

(๕) เป็นเรื่องที่ เทศบาลเมืองน่าน เคยพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่มีการกระทำการฝ่าฝืนกฎหมายที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองน่าน เว้นแต่ จะปรากฏพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงใหม่อันอาจทำให้ผลการพิจารณาเปลี่ยนแปลงไป

(๖) เรื่องอื่นตามที่ เทศบาลเมืองน่าน กำหนด



ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดเทศบาล
สำนักงานเทศบาลเมืองน่าน
ตำบลในเวียง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ๕๕๐๐๐
โทรศัพท์ ๐๕๔ ๓/๑๐๒๓๔ ต่อ ๑๖๐
โทรสาร ๐๕๔ ๓/๑๐๒๓๔ ต่อ ๑๓๓
เว็บไซต์ <http://www.nancity.go.th/index.php>