

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนและให้คำแนะนำทางด้านกฎหมาย

ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน โทรติดต่อ. 053-612-016 ต่อ 0
การเสนอข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียน

- 1) ผู้ร้องเรียนต้องใช้ชื่อและนามสกุลจริง หากไม่ระบุชื่อและนามสกุลจริงจะไม่รับไว้พิจารณา เว้นแต่ได้ระบุสถานที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- 2) เรื่องร้องเรียนต้องระบุพยานหลักฐาน สภาพแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลที่สามารถยืนยันสถานะได้แน่นอนเท่านั้น หรืออย่างน้อยที่สุดต้องระบุได้ว่าผู้ถูกร้องเรียนได้กระทำการใด ที่ไหน เมื่อใดอย่างไร จึงจะรับไว้พิจารณา
- 3) การร้องเรียนจะต้องไม่มีลักษณะเป็น บัตรสนเท่ห์ หรือ การกล่าวอ้างลอยๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นอันเป็นการละเมิดหรือการกระทำต่างๆ ที่อาจกระทบถึงสิทธิของผู้อื่นโดยมิชอบ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ตรวจสอบว่าอยู่ในอำนาจของเทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอนหรือไม่ ขั้นตอนนี้ใช้เวลา 1 วัน หรือน้อยกว่านั้น
2. เสนอข้อร้องเรียน และข้อเท็จจริงตามลำดับชั้นบังคับบัญชาเพื่อสั่งการ
3. หากอยู่ในอำนาจของเทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน จะรับดำเนินการโดยทันที แต่หากไม่อยู่ในอำนาจของเทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน เทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอนจะประสานงานส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที
4. แจ้งความคืบหน้าให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ในกรณี que เทศบาลส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาจจะใช้เวลาในการดำเนินการที่เกินกว่าปกติ เทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน จะแจ้งถึงเหตุแห่งการล่าช้าไปยังผู้ร้องเรียนให้ทราบเป็นระยะ

ให้คำแนะนำทางด้านกฎหมาย

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 1) กรอกคำร้องขอรับคำปรึกษาทางกฎหมาย
- 2) รับคำแนะนำปรึกษาทางกฎหมายแก่ผู้ยื่นคำร้องโดยทันที
- 3) รายงานการดำเนินการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น
- 4) หากเป็นเรื่องที่จะต้องดำเนินการทางกฎหมายต่อไป เทศบาลจะต้องส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประสานความช่วยเหลือให้แก่ผู้ยื่นคำร้องต่อไป

แผนผังขั้นตอนดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและให้
คำปรึกษาปัญหาข้อกฎหมาย
ของเทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน

