



คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์

สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลวังชัย

อ.น้ำพอง จ.ขอนแก่น

โทร 043-431413 ต่อ 1

www.tbwangchai.go.th

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลวังชัย ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ ของเทศบาล การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะ ของประชาชน สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้ การจัดการ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็น มาตรฐานเดียวกัน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. ขอบเขตและความหมายของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์คำจำกัดความ	1
4. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์	2
5. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	3
6. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	4
7. การบันทึกข้อร้องเรียน	4
8. การประสานส่วนราชการเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ	4
9. กระบวนการพิจารณาดำเนินการและการติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	5
10. มาตรฐานการปฏิบัติงาน	5
11. จัดทำโดย	5
แบบคำร้องเรียนร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	6
แบบคำร้องเรียนร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)	7
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	8
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546	9

คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เทศบาลตำบลวังชัย อ.น้ำพอง จ.ขอนแก่น

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารราชการให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ประกอบกับเทศบาลตำบลวังชัย ได้มีหน่วยในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและ ข้อเสนอแนะของประชาชน รวมทั้งเป็นศูนย์บริการร่วมตาม มาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ดังนั้น เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะ บรรลุวัตถุประสงค์และมีแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติในการรับเรื่องและแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลวังชัย

2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทาง ในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำหรับเจ้าหน้าที่
3. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

3. ขอบเขตและความหมายของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง

1. ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการ รวมถึงการร้องเรียน ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับพฤติกรรมหรือการปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น

2. การร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือการทุจริตของเจ้าหน้าที่

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อน

“เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และให้หมายความรวมถึง

1. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ผู้ร้องขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นการด้วยวาจา โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร (หนังสือ) หรืออื่นใด

2. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนราชการอื่น โดยต้องเป็น เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนด

หมายเหตุ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

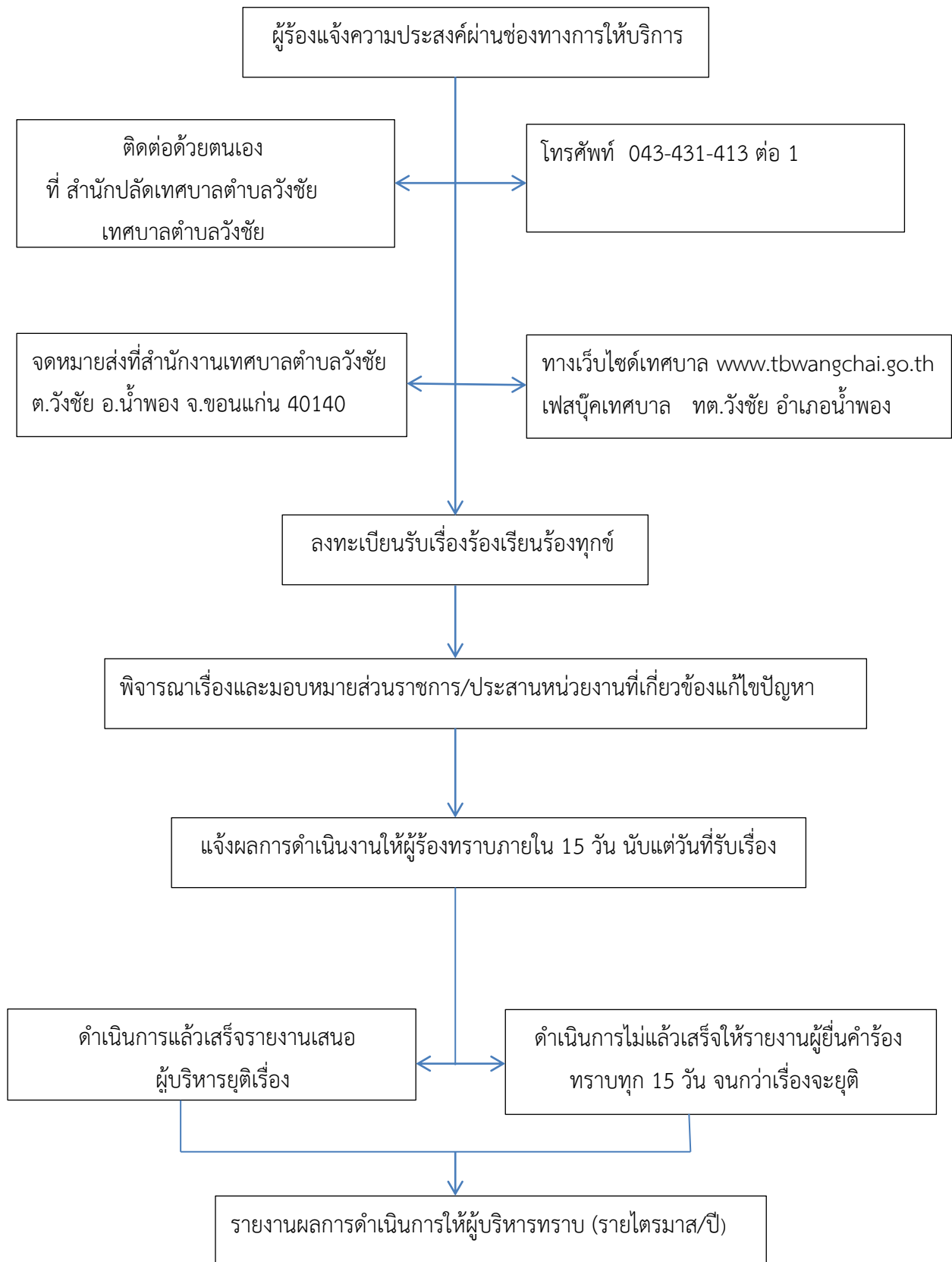
4. ช่องทางการร้องเรียน

สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือติดต่อขอรับบริการตามช่องทางดังต่อไปนี้

1. ติดต่อโดยตรง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลวังชัย
2. ติดต่อทางโทรศัพท์ 043-431413 ต่อ 1
- 3.จดหมาย ส่งมาที่สำนักงานเทศบาลตำบลวังชัย เลขที่ 999 หมู่ที่ .10 ตำบลวังชัย อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น 40140
4. ติดต่อทางเว็บไซต์เทศบาล www.tbwangchai.go.th
5. เฟสบุ๊กเทศบาล ทต.วังชัย อำเภอ น้ำพอง

5. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



6. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติ ตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	1 วันทำการ	
ทางโทรศัพท์	ทุกวัน	1 วันทำการ	
ทางจดหมาย	ทุกวัน	1 วันทำการ	
ทางเว็บไซต์ / เฟสบุ๊ก	ทุกวัน	1 วันทำการ	

7. การบันทึกข้อร้องเรียน

1. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ
2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์

8. การประสานส่วนราชการเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ

1. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ให้ประสานส่วนราชการผู้ครอบครองเอกสารเพื่อให้ข้อมูล แก่ผู้ร้องขอได้ทันที
2. ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การจัดการไฟฟ้าสาธารณะ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น ให้ส่งเรื่องให้ ส่วนราชการที่รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการต่อไป
3. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอ ผู้บริหารพิจารณาสั่งการตามอำนาจหน้าที่และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป
4. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหาร พิจารณาสั่งการส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป
5. ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลให้ประสาน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

9. กระบวนการพิจารณาดำเนินการและการติดตามแก้ไขปัญหา

1. ข้อร้องเรียนทั่วไป ให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง และรายงานให้ผู้ร้องทราบทันที หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จตาม กำหนดเวลาดังกล่าวให้แจ้งเหตุแห่งความล่าช้าให้ผู้ร้องทราบทุก 15 วัน จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

2. การร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ให้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง เพื่อรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่ พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอผู้สั่งแต่งตั้งว่ามีการกระทำตามที่ร้องเรียนเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิด วินัยหรือไม่ เพื่อดำเนินการตามกฎหมายต่อไป แต่หากไม่มีมูลให้เสนอยุติเรื่อง โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน15วันนับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง กรณีมีเหตุผลความจำเป็นคณะกรรมการฯ อาจเสนอขอขยาย ระยะเวลาดำเนินการต่อผู้สั่งแต่งตั้ง โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน เมื่อมีการดำเนินการเบื้องต้นเป็นประการใด ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน นับแต่วันที่รับเรื่อง

10. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

1. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ระยะเวลาที่กำหนด และรวบรวมรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบเป็นรายไตรมาส/ปี
2. หลังจากสิ้นปีงบประมาณให้มีการวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

11. จัดทำโดย

- สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลวังชัย อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น
-โทรศัพท์ 0-4343-1413 ต่อ 1
-เว็บไซต์ www.tbwangchai.go.th
-เฟสบุ๊ก ทต.วังชัย อำเภอน้ำพอง

แบบคำร้องเรียนร้องทุกข์
(ด้วยตนเอง)

เทศบาลตำบลวังชัย อำเภอ น้ำพอง
จังหวัดขอนแก่น

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลวังชัย

ข้าพเจ้า อายุ ปี บ้านเลขที่ หมู่ที่
ถนน ตำบล อำเภอ จังหวัด
โทรศัพท์ อาชีพ ตำแหน่ง
ถือบัตร เลขที่ ออกให้โดย

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลวังชัย พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ แก้ไขปัญหา
ในเรื่องดังต่อไปนี้

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และยินดี
รับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากมีขึ้นในภายหน้า ในการนี้ ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารพยานหลักฐานประกอบการ
ร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
(.....)

แบบคำร้องเรียนร้องทุกข์
(โทรศัพท์)

เทศบาลตำบลวังชัย อำเภอ น้ำพอง
จังหวัดขอนแก่น

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลวังชัย

ข้าพเจ้า อายุ ปี บ้านเลขที่ หมู่ที่

ถนน ตำบล อำเภอ จังหวัด

โทรศัพท์ อาชีพ ตำแหน่ง

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลวังชัยพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ แก้ไขปัญหาใน
เรื่องดังต่อไปนี้

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

โดยขออ้างพยานหลักฐานประกอบ (ถ้ามี) ดังนี้

.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และ
เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่า หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่

(.....)

วันที่ เดือน พ.ศ. เวลา น.

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ที่ ขก 4301/

สำนักงานเทศบาลตำบลวังชัย

ถ.मुखศิริพูล อ.น้ำพอง จ.ขอนแก่น

40140

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง

ตามหนังสือที่อ้างถึง ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านเทศบาลตำบลวังชัย โดยวิธีการ/ช่องทาง

() ด้วยตนเอง () โทรศัพท์ () จดหมาย () www.tbwangchai.go.th () เฟสบุ๊ก ทต.วังชัย อำเภอ น้ำพอง

() อื่นๆ เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ.

เกี่ยวกับเรื่อง

..... นั้น

เทศบาลตำบลวังชัย ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียน หนังสือ

รับเลขที่ ลงวันที่ เดือน พ.ศ. และเทศบาล ได้

พิจารณาแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล และได้มอบหมายให้.....

..... เป็นหน่วยตรวจสอบและ

ดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล และเทศบาลได้จัดส่งเรื่องให้.....

..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว

ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้โดยตรง

() เป็นเรื่องที่ได้มีบทบัญญัติกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะ ตามกฎหมาย

..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้น บัญญัติไว้

ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลวังชัย

สำนักปลัดเทศบาล

โทร. 043-431-413 ต่อ 1

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546



พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ฉบับที่ 2 พ.ศ.2562

