



คู่มือปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหนองควาย
อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

โทร. ๐ - ๕๓๑๒ - ๕๐๗๐ ต่อ ๑๐๑

โทรสาร. ๐ - ๕๓๑๒ - ๕๐๗๐ ต่อ ๑๐๐

<http://www.nongkhwai.go.th>

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหนองควายฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหนองควาย
อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ขอบเขตและความหมายของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์คำจำกัดความ	๑
๔. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์	๒
๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๓
๖. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
๗. การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
๘. การประสานส่วนราชการเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ	๔
๙. กระบวนการพิจารณาดำเนินการและการติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๕
๑๐. มาตรฐานการปฏิบัติงาน	๕
๑๑. จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียนร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	๗
แบบคำร้องเรียนร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)	๘
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๙

คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหนองควาย

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีบริหารราชการให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ประกอบกับเทศบาลตำบลหนองควายได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน รวมทั้งเป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

ดังนั้น เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหนองควายบรรลุวัตถุประสงค์และมีแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติในการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองควาย

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำหรับเจ้าหน้าที่

๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขตและความหมายของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง

๑. ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการ รวมถึงการร้องเรียนข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับพฤติกรรมหรือการปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น

๒. การร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือการทุจริตของเจ้าหน้าที่

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อน

/“เรื่องร้องเรียน ...

“เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มีกรณีก็ตาม และให้หมายความรวมถึง

๑. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ผู้ร้องขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจา โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร (หนังสือ) หรืออื่นใด

๒. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนราชการอื่น โดยต้องเป็น เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนด

หมายเหตุ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

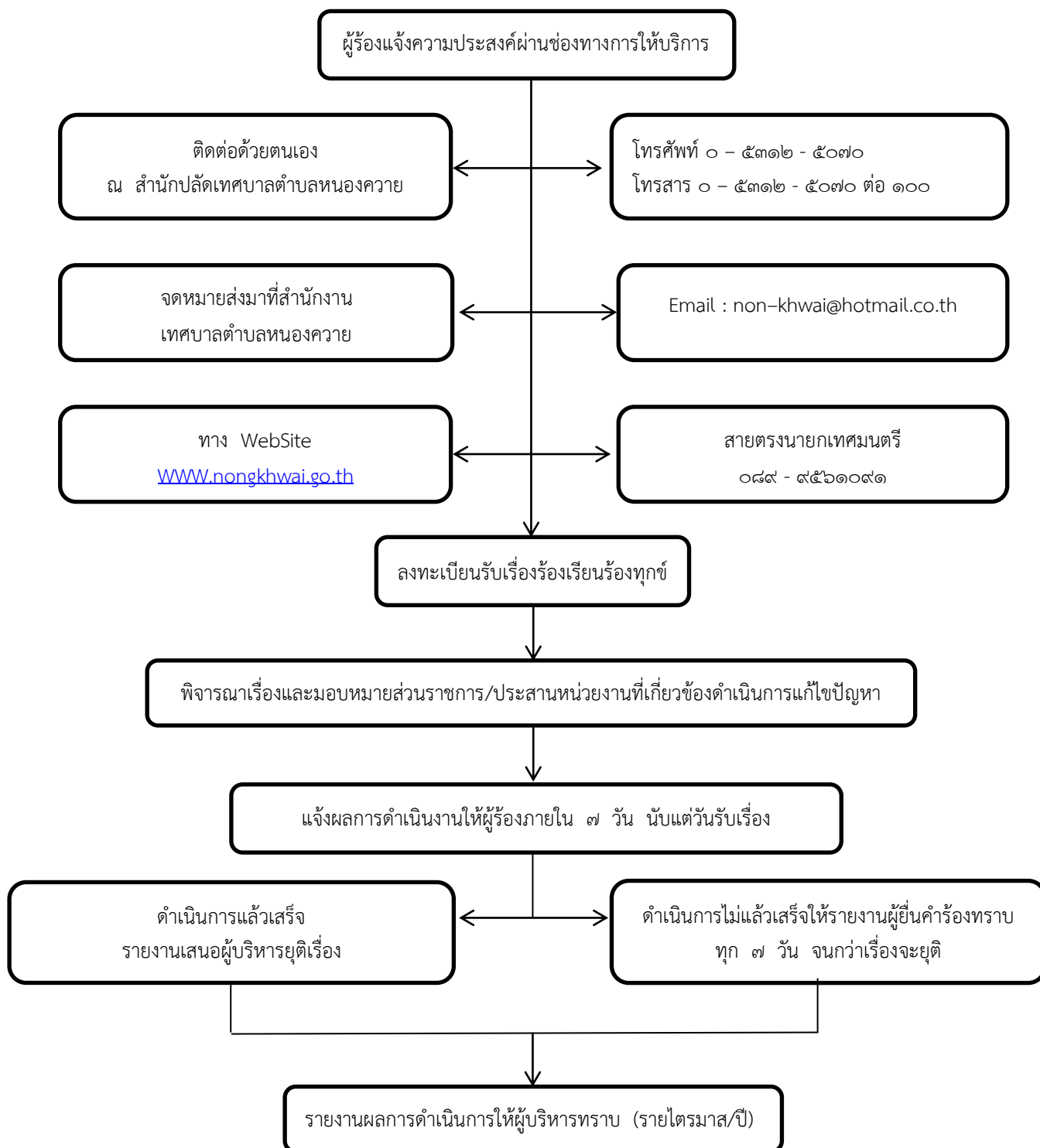
๔. ช่องทางการร้องเรียน

สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือติดต่อขอรับบริการตามช่องทางดังต่อไปนี้

๑. ติดต่อโดยตรง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองควาย
๒. ติดต่อทางโทรศัพท์ ๐ - ๕๓๑๒ - ๕๐๗๐ โทรสาร ๐ - ๕๓๑๒ - ๕๐๗๐ ต่อ ๑๐๐
๓. ติดต่อทางจดหมาย ส่งมาที่สำนักงานเทศบาลตำบลหนองควาย เลขที่ ๑๕๖ หมู่ที่ ๔ ตำบลหนองควาย อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๓๐
๔. ติดต่อทาง Email : nong - khwai @ hotmail.co.th
๕. ติดต่อทาง www. nongkhwai.go.th
๖. สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลหนองควาย ๐๘๙ - ๙๕๖๑๐๙๑

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



๖. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางจดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางอีเมลล์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายกเทศมนตรี	ทุกวัน	ทันที/๑ วันทำการ	

๗. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์

๘. การประสานส่วนราชการเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ให้ประสานส่วนราชการผู้ครอบครองเอกสารเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การจัดการไฟฟ้าสาธารณะ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น ให้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการต่อไป

๓. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการตามอำนาจหน้าที่และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๕. ขอร้องเรียนร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองควาย ให้ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๙. กระบวนการพิจารณาดำเนินการและการติดตามแก้ไขปัญหา

๑. ขอร้องเรียนทั่วไป ให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเจ็ดวัน นับแต่วันที่รับเรื่อง และรายงานให้ผู้ร้องทราบทันที หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าวให้แจ้งเหตุแห่งความล่าช้าให้ผู้ร้องทราบทุกเจ็ดวัน จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

๒. การร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ให้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง เพื่อรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่ พร้อมทั้งทำความเห็นเสนอผู้สั่งแต่งตั้งว่ามีการกระทำตามที่ร้องเรียนเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ เพื่อดำเนินการตามกฎหมายต่อไป แต่หากไม่มีมูลให้เสนอยุติเรื่อง โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง กรณีมีเหตุผลความจำเป็นคณะกรรมการฯ อาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้สั่งแต่งตั้ง โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน เมื่อมีการดำเนินการเบื้องต้นเป็นประการใด ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน นับแต่วันที่รับเรื่อง

๑๐. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และรวบรวมรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบเป็นรายไตรมาส/ปี

๒. หลังจากสิ้นปีงบประมาณให้มีการวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๑. จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหนองควาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

- โทรศัพท์ ๐ - ๕๓๑๒ - ๕๐๗๐ ต่อ ๑๐๑

- โทรสาร ๐ - ๕๓๑๒ - ๕๐๗๐ ต่อ ๑๐๐

- เว็บไซต์ www.nongkhwai.go.th

- Email : nong - khwai @ hotmail.co.th

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหนองควาย

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองควาย

ข้าพเจ้า อายุ ปี บ้านเลขที่ หมู่ที่

ถนน ตำบล อำเภอ จังหวัด

โทรศัพท์ อาชีพ ตำแหน่ง

ถือบัตร เลขที่ ออกให้โดย

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลหนองควายพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่องดังต่อไปนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และยินดี
รับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากมีขึ้นในภายหลัง

ในการนี้ ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารพยานหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
(.....)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ที่ ชม ๘๖๐๐๑/

สำนักงานเทศบาลตำบลหนองควาย

ถนนสันป่าสัก – ต้นแก้วน ชม ๕๐๒๓๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง

ตามหนังสือที่อ้างถึง ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหนองควาย โดยวิธีการ/ช่องทาง () ด้วยตนเอง () โทรศัพท์ () จดหมาย () Email : nong – khwai @ hotmail.co.th () www. nongkhwai.go.th () สายตรงนายกเทศมนตรี () อื่นๆ เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ. เกี่ยวกับเรื่อง นั้น

เทศบาลตำบลหนองควาย ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนหนังสือรับเลขที่ ลงวันที่ เดือน พ.ศ. และเทศบาล ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล และได้มอบหมายให้ เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล และเทศบาลได้จัดส่งเรื่องให้ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้โดยตรง

() เป็นเรื่องที่ได้มีบทบัญญัติกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะตามกฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ จีลา)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองควาย

สำนักปลัดเทศบาล (ศูนย์ดำรงธรรม)

งานนิติการ

โทร. ๐ - ๕๓๑๒ - ๕๐๗๐ ต่อ ๑๐๑

โทรสาร ๐ - ๕๓๑๒ - ๕๐๗๐ ต่อ ๑๐๐

<http://www.nongkhwai.go.th>