



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลตำบลท่าม่วง

อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๕
สถานที่ตั้ง	๕
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๕
วัตถุประสงค์	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๖
การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๗
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๗
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
มาตรฐานงาน	๗
แบบฟอร์ม	๘
ภาคผนวก	
คำร้องเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน	๑๐
คำร้องทั่วไป	๑๑

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าม่วง ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าม่วง ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จจรรยาเป็นรูปธรรม

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าม่วง

## หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๐ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ในการนี้ได้กำหนดให้ส่วนราชการ เมื่อได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ดังนั้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจน ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าม่วงจึงได้จัดตั้งศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ชั้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อน จากการร้องเรียน

## สถานที่ตั้ง

ณ ห้องปฏิบัติงาน งานธุรการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าม่วง เลขที่ ๑๕๑ หมู่ที่ ๔ ตำบลท่าม่วง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๒๐

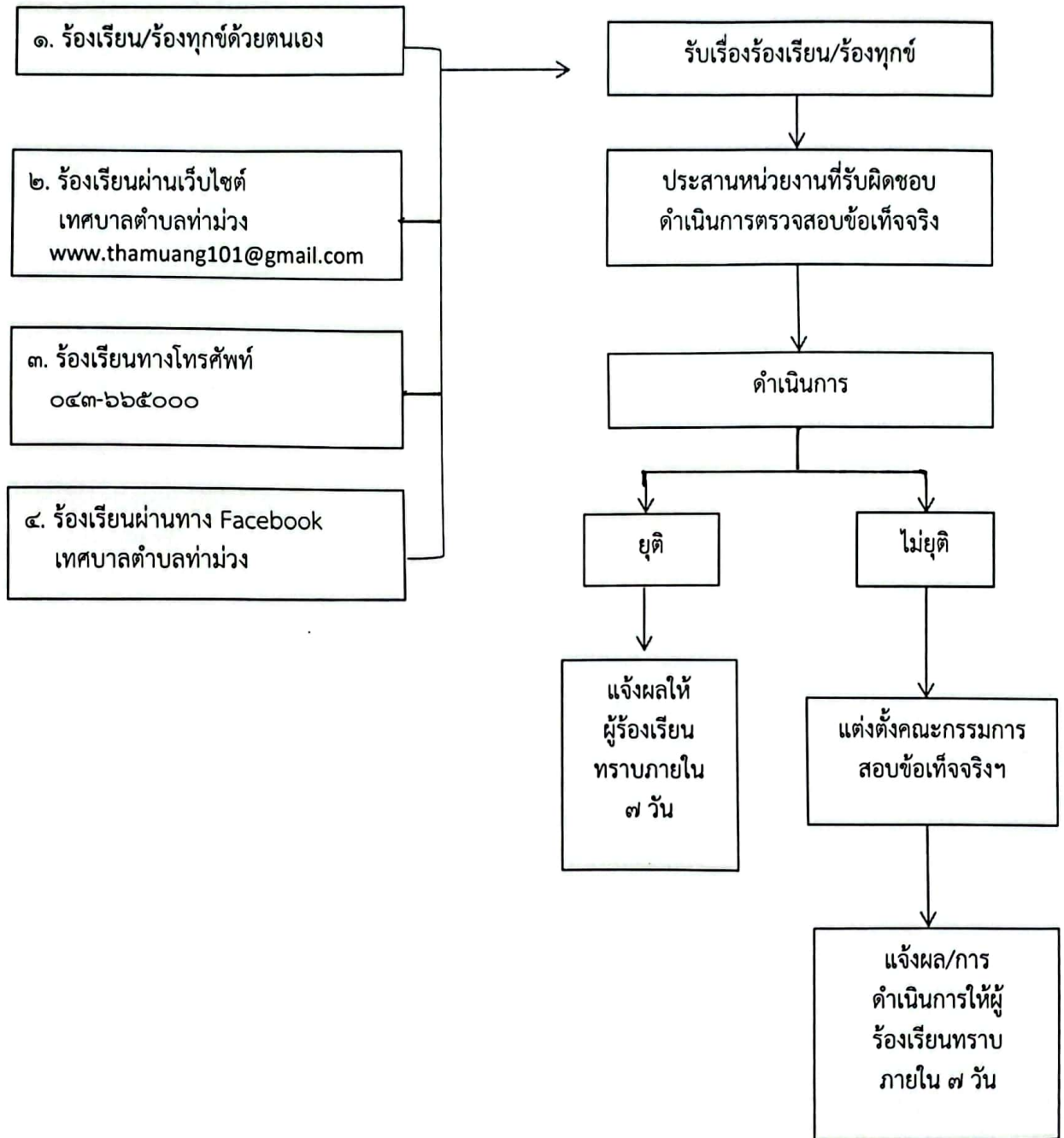
## หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะประชาชน

## วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าม่วง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เทศบาลตำบลท่าม่วง อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด





## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เพื่อดำเนินการ
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลท่าม่วง เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

## การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าม่วง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลท่าม่วง www.thamuang101@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๖๖๕๐๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook เทศบาลตำบลท่าม่วง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## การบันทึกข้อร้องเรียน

- การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนทะเบียนรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์

## การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย กลิ่นเหม็นรบกวน ตัดต้นไม้ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจรับผิดชอบของเทศบาลตำบลท่าม่วง ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและเมื่อได้ข้อเท็จจริงแล้วให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๓ วันทำการ

#### ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์  
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

#### มาตรฐานงาน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book/ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

#### แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มคำร้องเรียน ร้องทุกข์
- แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป

#### จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าม่วง สำนักงานเทศบาลตำบลท่าม่วง เลขที่ ๑๕๑ หมู่ที่ ๔ ตำบลท่าม่วง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๓-๖๖๕๐๐๐ เว็บไซต์ [www.thamuang.go.th](http://www.thamuang.go.th) Facebook เทศบาลตำบลท่าม่วง

ภาคผนวก



# คำร้องเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าม่วง  
อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าม่วง

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอเรียนคำร้องต่อเทศบาลตำบลท่าม่วง เรื่อง.....

.....

.....

.....

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

<p>เรียน ปลัดเทศบาลตำบลท่าม่วง -เพื่อโปรดทราบและพิจารณา</p> <p>(ลงชื่อ)..... (.....) เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าม่วง -เพื่อโปรดพิจารณาสั่งการ</p> <p>(ลงชื่อ)..... (.....) ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลท่าม่วง</p>	<p>คำสั่ง/สั่งการ</p> <p>..... ..... ..... .....</p> <p>(ลงชื่อ)..... (.....) ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลท่าม่วง</p>
---	--	---

คำร้องทั่วไป

เขียนที่.....  
หมู่ที่ ๔ ตำบลท่าม่วง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด  
๔๕๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าม่วง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....เชื้อชาติ.....  
ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ถนน.....  
แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....  
มีความประสงค์ .....

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

ตั้งแต่วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เป็นต้นไป  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่  
(.....)

วันที่.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าม่วง

.....

คำสั่ง

.....

.....

.....

ว่าที่ ร.ต. ....

( วิฑูร บุญละคร )

ปลัดเทศบาลตำบลท่าม่วง

วันที่.....

(ลงชื่อ).....

(นายนิมิตร สุทธิประภา)

นายกเทศมนตรีตำบลท่าม่วง

วันที่.....