



คู่มือปฏิบัติงาน  
รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานเทศบาลตำบลเด่นชัย  
อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

## คู่มือ

### การดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

ด้วยเหตุดังกล่าว คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จึงถูกจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ

#### ความหมาย

การร้องทุกข์ คือ การที่บุคคลทั่วไปไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างขององค์การของรัฐหรือของเอกชน ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือจากหน่วยงานของรัฐ และต้องการให้มีการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนหรือเสียหายนั้นหรือแก้ไขข้อบกพร่องในระบบราชการ การร้องทุกข์จึงเป็นการร้องเรียน เพื่อขอให้มีการแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดแย้งที่มีอยู่ระหว่างบุคคลดังกล่าวกับหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยราชการ มิใช่การแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดข้องที่มีอยู่ระหว่างประชาชนด้วยกันเอง

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดปล่อยความทุกข์ที่ตนได้รับหรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

ดังนั้น การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

#### วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนด้วยวาจา เหมาะสำหรับเรื่องที่มีปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องการการแก้ไขในทันที
๒. ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่ต้องการการแก้ไข ปัญหา หรือต้องการการวินิจฉัยชี้ขาดโดยองค์กรที่เหนือกว่า ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ต้องทำโดยเขียนหนังสือ (หรือพิมพ์) เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุดแจ้งชื่อและที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนถ้ามีเอกสารหรือหลักฐานควรส่งไปพร้อมกันด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นไปได้โดยรวดเร็วขึ้น

/แนวทาง...

## แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

๑.๑ เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

๑.๒ สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

๑.๓ เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียน ควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใด หากผู้ร้องปฏิเสธ ให้ชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

### ๒. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์ และ facebook ของเทศบาลตำบลเด่นชัย

๒.๑ สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

๒.๒ สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาที่เกิดขึ้น

๒.๓ ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

๒.๔ พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที

๒.๕ ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่า ทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ต้องการหรืออาจถามเพิ่มเติมว่า ผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

## ขั้นตอนการดำเนินการ

### ๑. การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๑ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยวาจา/โทรศัพท์/เว็บไซต์ และ facebook ของเทศบาลตำบลเด่นชัย

- กรณีด้วยวาจา ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

- กรณีโทรศัพท์/เว็บไซต์ และ facebook ของเทศบาลตำบลเด่นชัย ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

### ๑.๒ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นหนังสือ ไม่กำหนดรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้  
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ

- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องมีใบมอบอำนาจด้วย

๑.๓ กรณีเรื่องที่ศูนย์ดำรงธรรม ส่งเรื่องมาให้เทศบาลตำบลเด่นชัยตรวจสอบ/ดำเนินการ ให้ดำเนินการตามข้อ ๒ ต่อไป

## ๒. การลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เมื่อเทศบาลตำบลเด่นชัยได้ดำเนินการตามข้อ ๑ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

### ๒.๑ เรื่องที่รับดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันที แล้วเสนอเรื่อง/ขอความเห็นในการประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียน หรือร้องทุกข์จากนายกเทศมนตรีตำบลเด่นชัยต่อไป

### ๒.๒ เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดเจนให้ตรวจสอบได้

(๒) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับก็ได้หากระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะถ้ารับ ให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป)

(๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว ตลอดจนได้มีการบังคับคดีแล้ว

## ๓. การพิจารณาเรื่องและมอบหมายหน่วยงานแก้ไขปัญหา

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่เสนอเรื่องไปตามลำดับขั้นตอนให้นายกเทศมนตรีพิจารณาวินิจฉัย โดยให้แสดงเหตุผล หรือข้อกฎหมายประกอบความเห็นด้วยว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใด หรือมีกฎหมายเฉพาะกำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางพิจารณามอบหมาย โดยมีหลักเกณฑ์/แนวทางพิจารณามอบหมายให้ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาก็ได้

## วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ให้หน่วยงานที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือที่นายกเทศมนตรีมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา โดยรวบรวมพยานหลักฐานทุกประเภท (พยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ) ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้น รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง (ถ้าจำเป็น) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น พร้อมดำเนินการแก้ไขปัญหา และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลเด่นชัย (ผ่านปลัดเทศบาลตำบลเด่นชัย) ทราบ/พิจารณา และแจ้งผลให้แก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อไป (กรณีการดำเนินงานไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ให้รายงานผลเบื้องต้นไปพลางก่อน)

ทั้งนี้ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีความวินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง

/ระยะเวลา...

### ระยะเวลาดำเนินการ

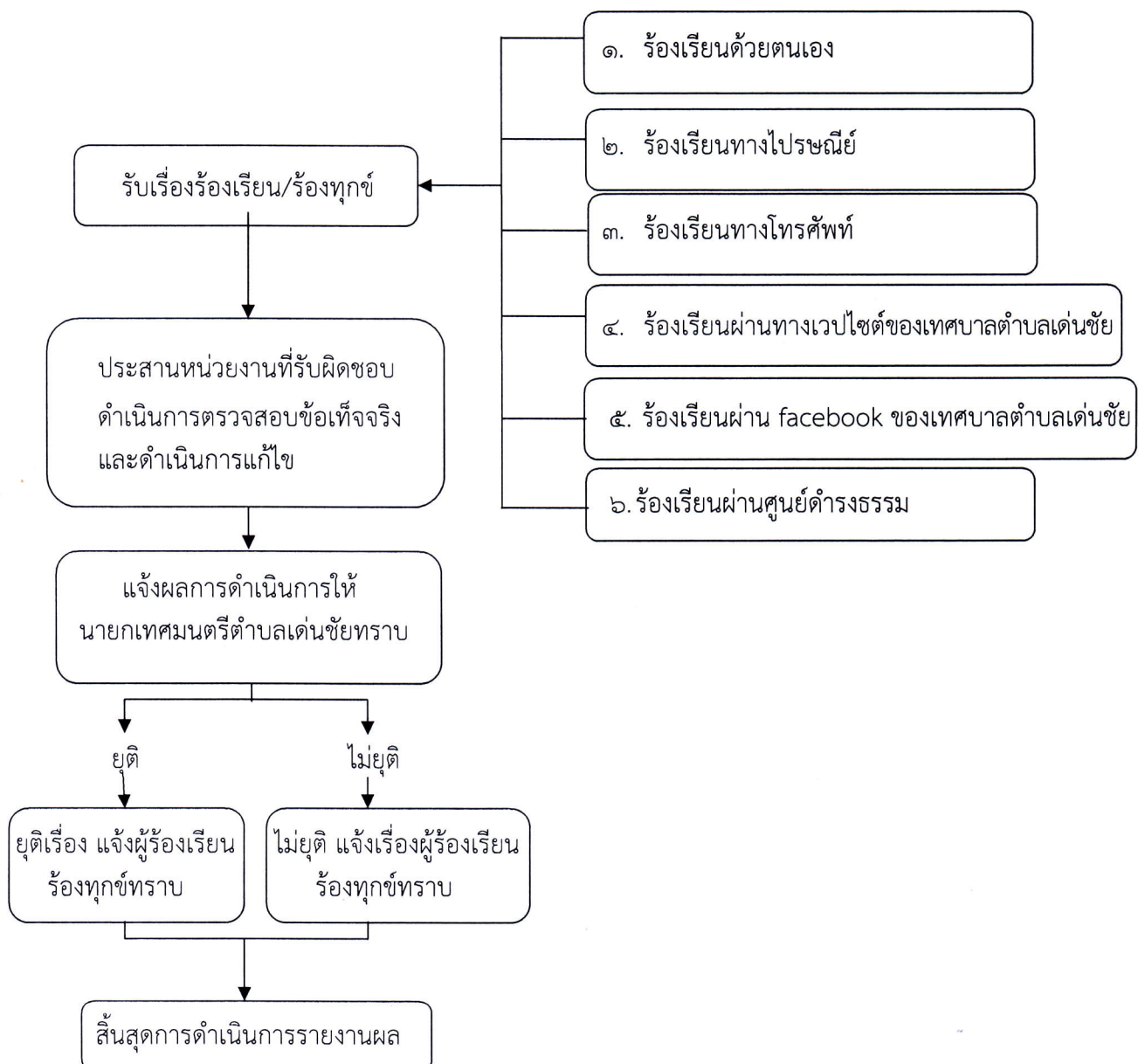
๑. กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ หรือ facebook ของเทศบาลตำบลเด่นชัย ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหาให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน ๗ วัน

๒. กรณีเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนด ซึ่งส่วนใหญ่จะไม่เกิน ๑๕ วัน แต่ในกรณีที่มีข้อเท็จจริงที่ซับซ้อน ไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนด ให้รายงานผลเบื้องต้นเพื่อขอขยายระยะเวลาออกไป

### การรายงานผลการดำเนินการ

ให้รายงานผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือศูนย์ดำรงธรรมเป็นหนังสือ ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

### แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## แบบคำร้องร้องเรียนทุกข์

สำนักงานเทศบาลตำบลเด่นชัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเด่นชัย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้เทศบาลตำบลเด่นชัยพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข  
ปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ  
ทั้งทางแพ่งและทางอาญหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) .....จำนวน.....ชุด

๒) .....จำนวน.....ชุด

๓) .....จำนวน.....ชุด

๔) .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์