



คู่มือการปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต



โดยเทศบาลตำบลม่วงชุม
อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี
โทร ๐๓๔ - ๖๕๕๓๗๔

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต ทั้งหมดทั้งมวลที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลของเทศบาลตำบลม่วงชุม โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๒

เทศบาลตำบลม่วงชุมจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน

สำนักปลัดเทศบาลตำบลม่วงชุม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
-หลักการและเหตุผล	๑
-สถานที่ตั้ง	๑
-หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
-วัตถุประสงค์	๑
-คำจำกัดความ	๑
-แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
-ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
-การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
-การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกเทศมนตรีทราบ	๓
-มาตรฐานงาน	๓
-จัดทำโดย	๓
-แบบฟอร์ม	๓
-อัตราค่าธรรมเนียม	๓

ภาคผนวก

- ใบรับแจ้งเหตุเรื่องร่วร้องทุกข์/ทางโทรศัพท์
- แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต (ด้วยตนเอง)
- ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์
- แบบตอบข้อร้องเรียน ๑
- แบบตอบข้อร้องเรียน ๒

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ เทศบาลตำบลม่วงชุม ๙๙ ม.๑ ต.ม่วงชุม อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี ๗๑๑๑๐

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลม่วงชุม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

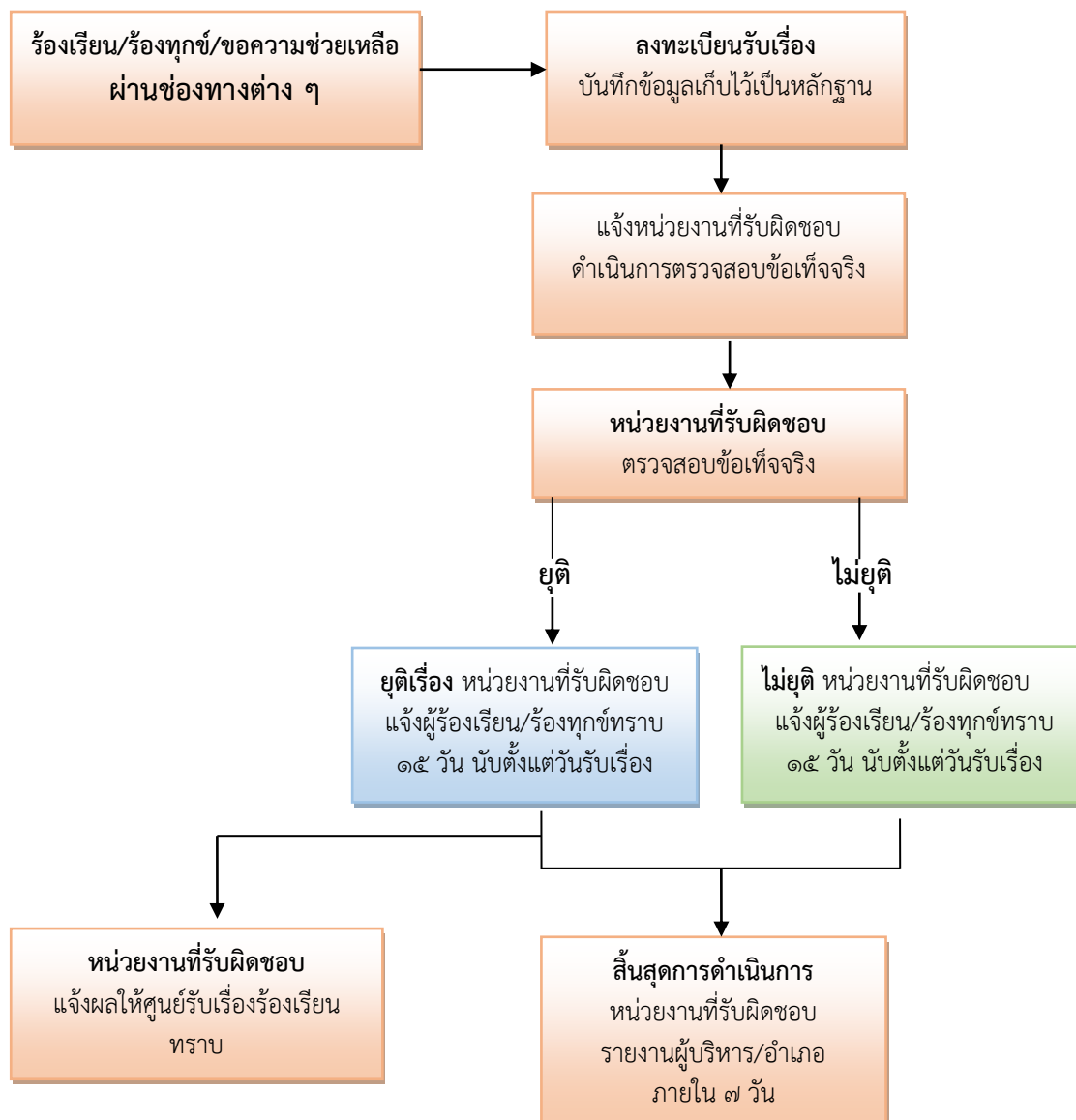
ผู้รับบริการ	=	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	=	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลม่วงชุม
การจัดการข้อร้องเรียน	=	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	=	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลม่วงชุม ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	=	ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์/Face Book/ไปรษณีย์
เจ้าหน้าที่ ข้อร้องเรียน	=	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๖. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักปลัด เทศบาล
- ร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียน หน้าสำนักงาน
- ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ เลขที่ ๙๙ ม.๑ ต.ม่วงชุม อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี ๗๑๑๑๐
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๔๖๐๒๑๕๘ ต่อ ๑๐๑ โทรสาร ต่อ ๑๐๒
- ร้องเรียนทาง facebook เทศบาลตำบลม่วงชุม
- ร้องเรียนทางเว็บไซต์ <http://www.muangchumcity.go.th>
- ร้องเรียนผ่านอีเมล Saraban_๐๕๗๑๐๖๐๙@dla.go.th
- ร้องเรียนผ่าน line@ เทศบาล



๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต



ระยะเวลา ๑๕ วัน

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลม่วงชุม เพื่อสะดวกในการประสานงาน

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อมูลการร้องเรียนลงบนฐานข้อมูลของหน่วยงาน

๑๐. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกเทศมนตรีทราบ

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๑. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/ผู้รับเรื่องร้องเรียน/โทรศัพท์/Face Book/ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๒. จัดทำโดย

เทศบาลตำบลม่วงชุม ๙๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลม่วงชุม อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

- เบอร์โทรศัพท์ ๐๓๔-๖๐๒๑๕๘ ต่อ ๑๐๑
- เบอร์โทรสาร ๐๓๔-๖๐๒๑๕๘ ต่อ ๑๐๒
- เว็บไซต์ <http://muangchumcity.go.th/site/>
- Facebook เทศบาลตำบลม่วงชุม

๑๓. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๔. อัตราค่าธรรมเนียม

- ไม่มี

ภาคผนวก

แบบรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต (ทางโทรศัพท์)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานเทศบาลตำบลม่วงชุม

อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลม่วงชุม

ข้าพเจ้า (นาย / นาง / นางสาว).....

เลขบัตรประชาชน.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

ที่อยู่ปัจจุบัน ☐ ตามที่อยู่ในทะเบียนบ้าน

☐ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลม่วงชุม พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา
ในเรื่อง
.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....เป็น
หลักฐานประกอบ ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลม่วงชุม ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบ
กฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต (ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานเทศบาลตำบลม่วงชุม

อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลม่วงชุม

ข้าพเจ้า (นาย / นาง / นางสาว).....

เลขบัตรประชาชน.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....

ที่อยู่ปัจจุบัน ☐ ตามที่อยู่ในทะเบียนบ้าน

☐ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต ต่อนายกเทศมนตรีตำบลม่วงชุม เนื่องจาก

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน(ถ้ามี) จำนวน.....ฉบับ

๓. ภาพถ่าย,ไฟล์ (ถ้ามี) จำนวน.....ฉบับ

๔. เอกสารอื่น ๆ ระบุ.....จำนวน.....ฉบับ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทาง

แพ่งและทางอาญาหากจะมี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

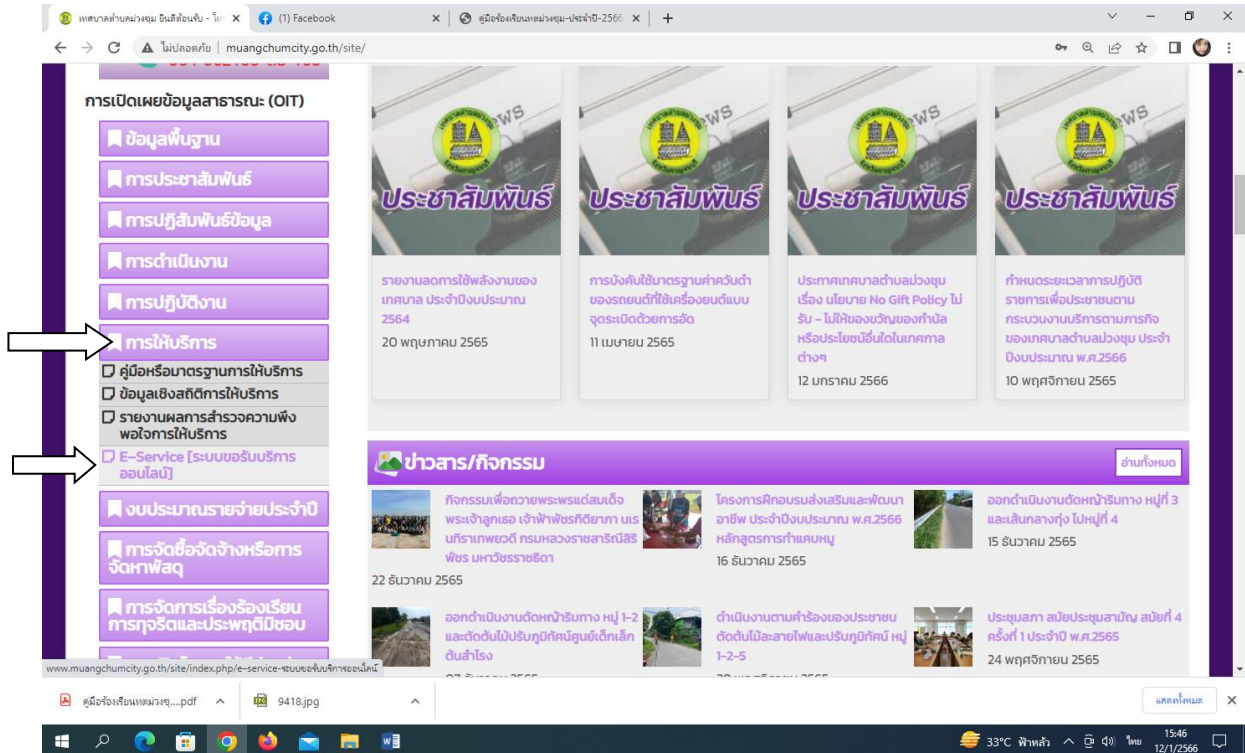
(.....)

ขั้นตอนการร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์

<http://www.muangchumcity.go.th/site/>

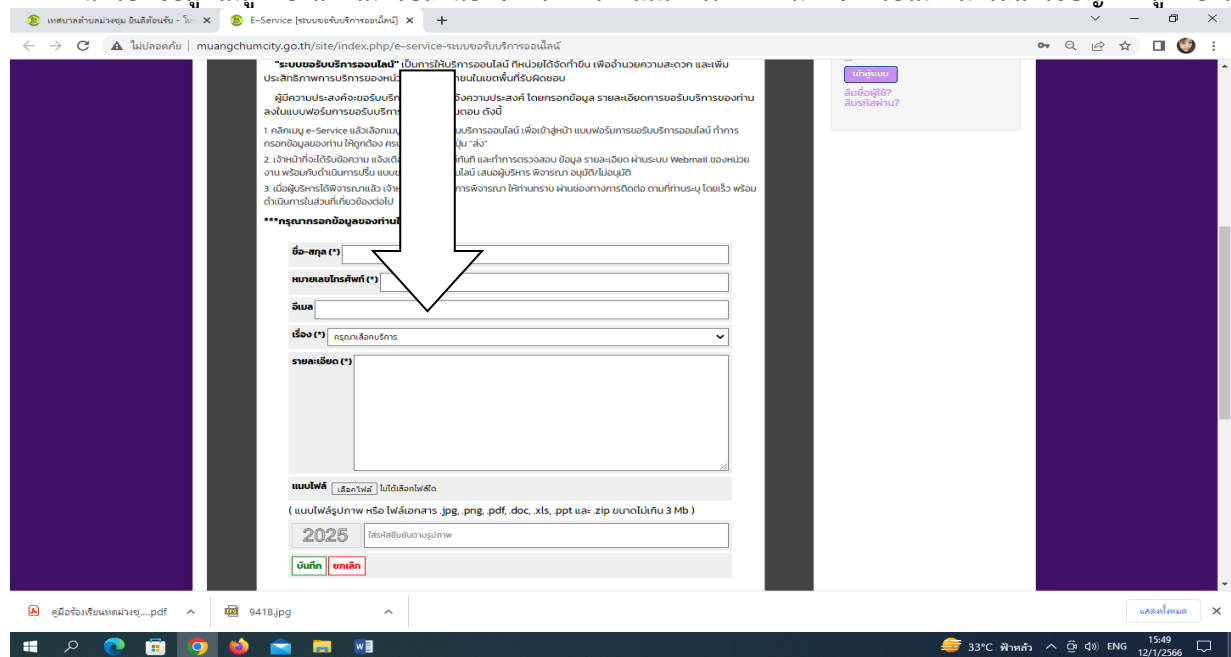
๑. เข้าเว็บไซต์เทศบาลตำบลม่วงชุม

- เลือกการให้บริการ
- เลือก E-Service ระบบขอรับบริการออนไลน์



๒. กรอกข้อมูลรายละเอียด ให้ถูกต้องและครบถ้วน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินการ

หากท่านกรอกข้อมูลไม่ถูกต้องและไม่ครบถ้วนอาจทำให้การดำเนินการเกิดความล่าช้าหรือไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้



แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ กจ ๕๕๗๐๑/

สำนักงานเทศบาลตำบลม่วงชุม
๙๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลม่วงชุม อำเภอดำรง
กาญจนบุรี ๗๑๑๑๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน /ร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริต ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบล
ม่วงชุมโดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ ระบุ.....
..... ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

เทศบาลตำบลม่วงชุม ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ร้องเรียนการทุจริต ของท่านไว้
แล้วตามทะเบียน รับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และ
เทศบาลตำบลม่วงชุม ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลม่วงชุม และได้มอบหมายให้.....
.....เป็นหน่วยตรวจสอบ และ
ดำเนินการ ทั้งนี้ท่านสามารถติดตามผลการดำเนินการหรือขอทราบผลโดยตรงกับส่วนราชการดังกล่าวได้
() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลม่วงชุม และได้จัดส่งเรื่องให้.....
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีก
ทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอน และ
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิบูลย์ เจริญพร)

นายกเทศมนตรีตำบลม่วงชุม

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต

สำนักปลัดเทศบาลตำบลม่วงชุม

โทร.๐๓๔๖๐๒๑๕๘๘๙ต่อ๑๐๑ โทรสาร. ต่อ ๑๐๒

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ กจ ๕๕๗๐๑/

สำนักงานเทศบาลตำบลม่วงชุม

๙๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลม่วงชุม อำเภอดำรงวิทยะ

กาญจนบุรี ๗๑๑๑๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสือเทศบาลตำบลม่วงชุม ที่ กจ ๕๕๗๐๑/ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
๒.
๓.

ตามที่เทศบาลตำบลม่วงชุม (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลม่วงชุม ได้ดำเนินการตรวจสอบ ประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย สรุปว่า.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิบูลย์ เจริญพร)

นายกเทศมนตรีตำบลม่วงชุม

ส่วนงานที่รับผิดชอบ.....

เบอร์โทรศัพท์.....