



# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราว ร้องทุกข์และร้องเรียน



จัดทำโดย

เทศบาลตำบลคอนสาย  
อำเภอภูแก้ว จังหวัดอุดรธานี

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทาง  
การดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์และร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนเทศบาลตำบลคอนสาย

เพื่อให้การจัดการข้อร้องทุกข์และร้องเรียนจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ  
และเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและ  
แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนเทศบาลตำบลคอนสาย

## สารบัญ

| เรื่อง                                                                          | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------|------|
| ๑. หลักการและเหตุผล                                                             | ๑    |
| ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนเทศบาลตำบลคอนสาย             | ๑    |
| ๓. สถานที่ตั้ง                                                                  | ๑    |
| ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ                                                         | ๑    |
| ๕. วัตถุประสงค์                                                                 | ๑    |
| ๖. คำจำกัดความ                                                                  | ๑    |
| ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ                                                        | ๒    |
| ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                                         | ๒    |
| ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์และร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ                     | ๒    |
| ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน                                                       | ๓    |
| ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องทุกข์และร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | ๓    |
| ๑๒. การติดตามการแก้ไขข้อร้องทุกข์และร้องเรียน                                   | ๓    |
| ๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารรับทราบ                                  | ๓    |
| ๑๔. มาตรฐานงาน                                                                  | ๓    |
| ๑๕. แบบฟอร์ม                                                                    | ๔    |
| ๑๖. จัดทำโดย                                                                    | ๔    |
| ภาคผนวก                                                                         |      |
| - คู่มือสำหรับประชาชน                                                           |      |
| - แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์                             |      |
| - แบบฟอร์มคำร้องทุกข์และร้องเรียน                                               |      |

# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน

## ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนเทศบาลตำบลคอนสาย

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงการกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนเทศบาลตำบลคอนสาย

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลคอนสายจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่ สำนักงานเทศบาลตำบลคอนสาย อำเภอภูแก้ว จังหวัดอุดรธานี

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนและให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องทุกข์และร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนเทศบาลตำบลคอนสาย มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องทุกข์และร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ ภาคเอกชนและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคอนสาย

“การจัดการข้อร้องทุกข์และร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง หน่วยงานราชการ ภาคเอกชนและประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/ติดต่อทาง Website/ Face Book เทศบาลตำบลคอนสาย

#### ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

#### ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลคอนสาย เพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานงาน

#### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                                                                                        | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน เทศบาลตำบลคอนสาย                                   | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                                                |          |
| <a href="http://www.konsai.go.th">http://www.konsai.go.th</a> -> หน้าแรก -> ระบบงานต่างๆ -> ร้องเรียนร้องทุกข์ | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                                                |          |
| ร้องเรียนผ่าน Facebook เทศบาลตำบลคอนสาย                                                                        | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                                                |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๒๑๙๖๖๑ หรือ ๐๖๔-๘๕๐๐๐๙๓ (นิติกร)                                                      | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                                                |          |

## ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียนทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลคอนสายให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ นับแต่ได้รับทราบการร้องเรียนและร้องทุกข์เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

## ๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์ฯรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนเทศบาลตำบลคอนสาย ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาสั่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนเทศบาลตำบลคอนสาย

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๒๑๙๖๖๑

- หมายเลขโทรสาร ๐๔๒-๒๑๗๓๑๑

ภาคผนวก

## คู่มือสำหรับประชาชน

งานที่ให้บริการ การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลคอนสาย

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๑. สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลคอนสาย

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

โทรศัพท์: ๐๔๒-๒๑๙๖๖๑

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

โทรสาร: ๐๔๒-๒๗๑๓๑๑

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

๒. เว็บไซต์ <http://www.konsai.go.th> ->

หน้าแรก -> ระบบงานต่างๆ -> ร้องเรียนร้องทุกข์

๓. หน้าเพจ Facebook เทศบาลตำบลคอนสาย

ขั้นตอนและระยะการให้บริการ

ขั้นตอน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

๑. ประชาชนยื่นคำร้องต่อเจ้าหน้าที่

๑. สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลคอนสาย

(ระยะเวลา ๑ นาที)

๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายละเอียดข้อเท็จจริง  
เรื่องราวร้องทุกข์

๒. สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลคอนสาย

(ระยะเวลา ๑๐ วัน/ราย)

๓. เจ้าหน้าที่รายงานผลการตรวจสอบต่อผู้บริหาร

๓. สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลคอนสาย

(ระยะเวลา ๒ วัน/ราย)

๔. ผู้บริหารพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์และสั่งการ

๔. สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลคอนสาย

(ระยะเวลา ๒ วัน/ราย)

๕. เจ้าหน้าที่แจ้งตอบรับผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ๕. สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลคอนสาย

(ระยะเวลา ๑ วัน/ราย)

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน ๑๕ วัน/ราย

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

จำนวน ๑ ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้าน

จำนวน ๑ ฉบับ

๓. ภาพประกอบ และหลักฐานอื่นๆ (ถ้ามี)

ค่าธรรมเนียม

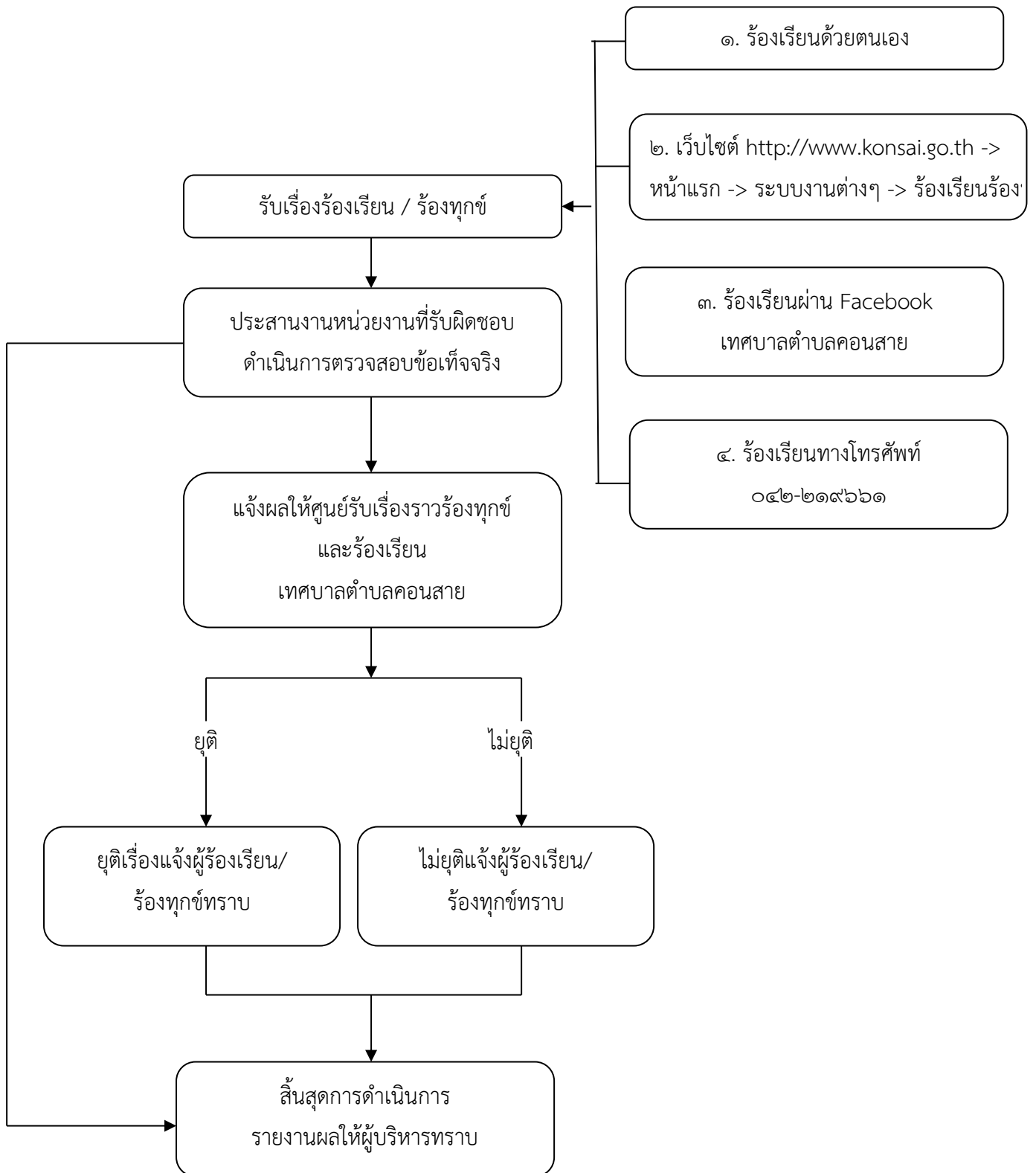
ไม่เสียค่าธรรมเนียม

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ สำนักงานปลัด

เทศบาลตำบลคอนสาย โทรศัพท์ : ๐๔๒-๒๑๙๖๖๑

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์



แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....  
จังหวัด.....โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮพิจารณา  
ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้ารับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นเรื่องจริงและยินดีรับผิดชอบ  
แพ่งและทางอาญาหากฟังจะมี

- โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่
- ๑) ..... จำนวน.....ชุด
  - ๒) ..... จำนวน.....ชุด
  - ๓) ..... จำนวน.....ชุด
  - ๔) ..... จำนวน.....ชุด
  - ๕) ..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....  
(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

เลขที่...../.....

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....  
จังหวัด.....โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮพิจารณา  
ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้ารับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นเรื่องจริง โดยเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้  
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นการแจ้งที่เป็นเท็จหรือไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
(.....)  
วันที่.....เวลา.....