



คู่มือการปฏิบัติงาน/แนวทางการให้บริการ
รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
(สำหรับเจ้าหน้าที่)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลเขาบายศรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบล
เขาบายศรีสำหรับเจ้าหน้าที่ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/
ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขาบายศรี ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จน
ได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลเขาบายศรี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๔
ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
การอำนวยความสะดวกในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน	๔
วิธีการและระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
ค่าธรรมเนียมการให้บริการ	๖
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
ตัวอย่างหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗ - ๘
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๑๐

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขาบายศรี

๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่รัฐบาลได้กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ สามารถอำนวยความสะดวก และตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการดำเนินการให้บรรลุถึงเป้าหมายข้างต้น หน่วยงานภาครัฐต้องจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเขาบายศรี

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขาบายศรี

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในกรณีต่างๆ เทศบาลตำบลเขาบายศรีจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขาบายศรีขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลเขาบายศรี ๙๙/๙ ถนนรุจิรวงศ์ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลเขาบายศรี อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ๒๒๑๒๐ โทรศัพท์ : ๐๓๙ - ๔๙๕๐๒๖-๗

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในกรณีต่างๆ และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขาบายศรี มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเขาบายศรี

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

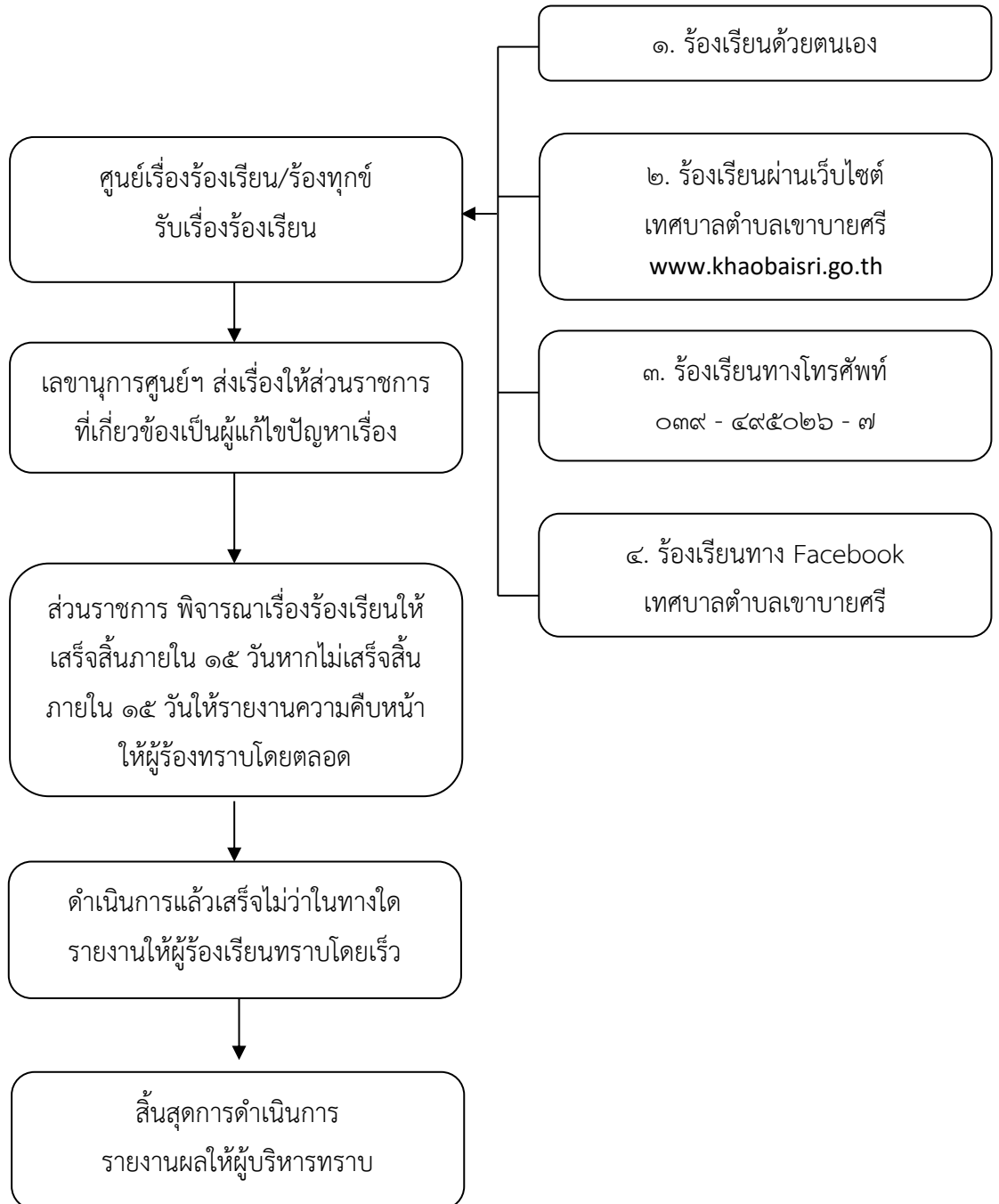
“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook หรือ สื่อออนไลน์อื่นๆ

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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

๘. แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๙. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำเทศบาลตำบลเขาบายศรี

๑๐. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในกรณีต่างๆ ที่เข้ามายังหน่วยงาน จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเขาบายศรี	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลเขาบายศรี www.khaobaisri.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๙ - ๔๙๕๐๒๖ - ๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook เทศบาลตำบลเขาบายศรี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การอำนวยความสะดวกในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน

๑๑.๑ หากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนมาร้องเรียน ณ เทศบาลตำบลเขาบายศรี ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่า การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จะกระทำเป็นความลับ ไม่ให้ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

๑๑.๒ ให้อำนวยความสะดวกในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยให้ผู้ร้องเรียนบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้อง ช่วงเวลาของการกระทำผิด เรื่องที่ร้องเรียน (พฤติการณ์ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์) และสถานที่เกิดเหตุ เป็นต้น

๑๑.๓ เมื่อรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้แจ้งผู้ร้องเรียนว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน หรือหากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน จะรายงานความคืบหน้าให้ทราบเป็นระยะ

๑๒. วิธีการและระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒.๑ การรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน	ดำเนินการ	ทันที
๑๒.๒ นำเรื่องร้องเรียนแจ้งผู้บริหารและเลขานุการศูนย์ฯ	ดำเนินการ	ภายใน ๑ วันทำการ
๑๒.๓ เลขานุการศูนย์ฯ ส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเป็นผู้แก้ไขปัญหา	ดำเนินการ	ทันที
๑๒.๔ ส่วนราชการเจ้าของเรื่องพิจารณาเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการ	โดยเร็ว
๑๒.๕ รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนและผู้บริหารทราบ	ดำเนินการ	โดยเร็ว

อนึ่ง ระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ให้รายงานความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตลอด และดำเนินการให้เสร็จโดยเร็ว

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน ทราบ

๑๓.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเขาบายศรี ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๔. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๕.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๕.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนา องค์กรต่อไป

๑๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขาบายศรี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๗. ค่าธรรมเนียมการให้บริการ

ไม่มีค่าธรรมเนียมการให้บริการ

๑๗. แบบฟอร์มหนังสือเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตัวอย่างหนังสือเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (หน้าถัดไป)

หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขาบายศรี

ข้าพเจ้าอายุ..... ปี

เชื้อชาติ..... สัญชาติ..... ศาสนา.....

อาชีพ.....

หมายเลขโทรศัพท์..... โทรสาร.....

สถานที่ทำงาน..... เลขที่..... หมู่ที่.....

ซอย..... ถนน..... ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์..... โทรสาร.....

ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่..... หมู่ที่..... หมู่บ้าน..... ซอย.....

ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน เลขที่..... หมู่ที่..... ซอย.....

ตำบล/แขวง..... เขต/อำเภอ.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

ขอกล่าวหา/ร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว/ยศ (ถ้ามี).....

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

ลงชื่อผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา.....

ลงชื่อผู้รับเรื่อง.....

ตำแหน่ง.....

ใบต่อหนังสือกล่าวหา/ร้องเรียน หน้า.....จากทั้งหมด..... หน้า

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้

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

พยานหลักฐานที่ประกอบการกล่าวหา/ร้องเรียน.....

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

จึงขอให้เทศบาลตำบลเขาบายศรี ดำเนินการ.....

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

ลงชื่อ.....ผู้กล่าวหา/ผู้ร้องเรียน
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
(.....)

ตำแหน่ง

(หมายเหตุ กรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะเปิดเผยตนเองให้ระบุไว้ด้วย)

ใบต่อหนังสือกล่าวหา/ร้องเรียน หน้า.....จากทั้งหมด.....หน้า

๑๘. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑
- พระราชบัญญัติมาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการตรวจเงินแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๑

ฯลฯ