

# คู่มือการร้องเรียนร้องทุกข์

# เทศบาลตำบลเวียง

## อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

### คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการร้องเรียนร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์  
เทศบาลตำบลเวียง  
อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนภูมิขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕

### ภาคผนวก

- แบบฟอร์มการร้องเรียนร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)
- แบบฟอร์มการร้องเรียนร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

# คู่มือการร้องเรียนร้องทุกข์

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

เพื่อเป็นการจัดตั้ง ศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารของ เทศบาลตำบลเวียง ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่ สำนักงานเทศบาลตำบลเวียง เลขที่ ๓๖๖ หมู่ที่ ๓ ตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๕. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

- ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชน ในชุมชนเขตเทศบาลตำบลเวียง

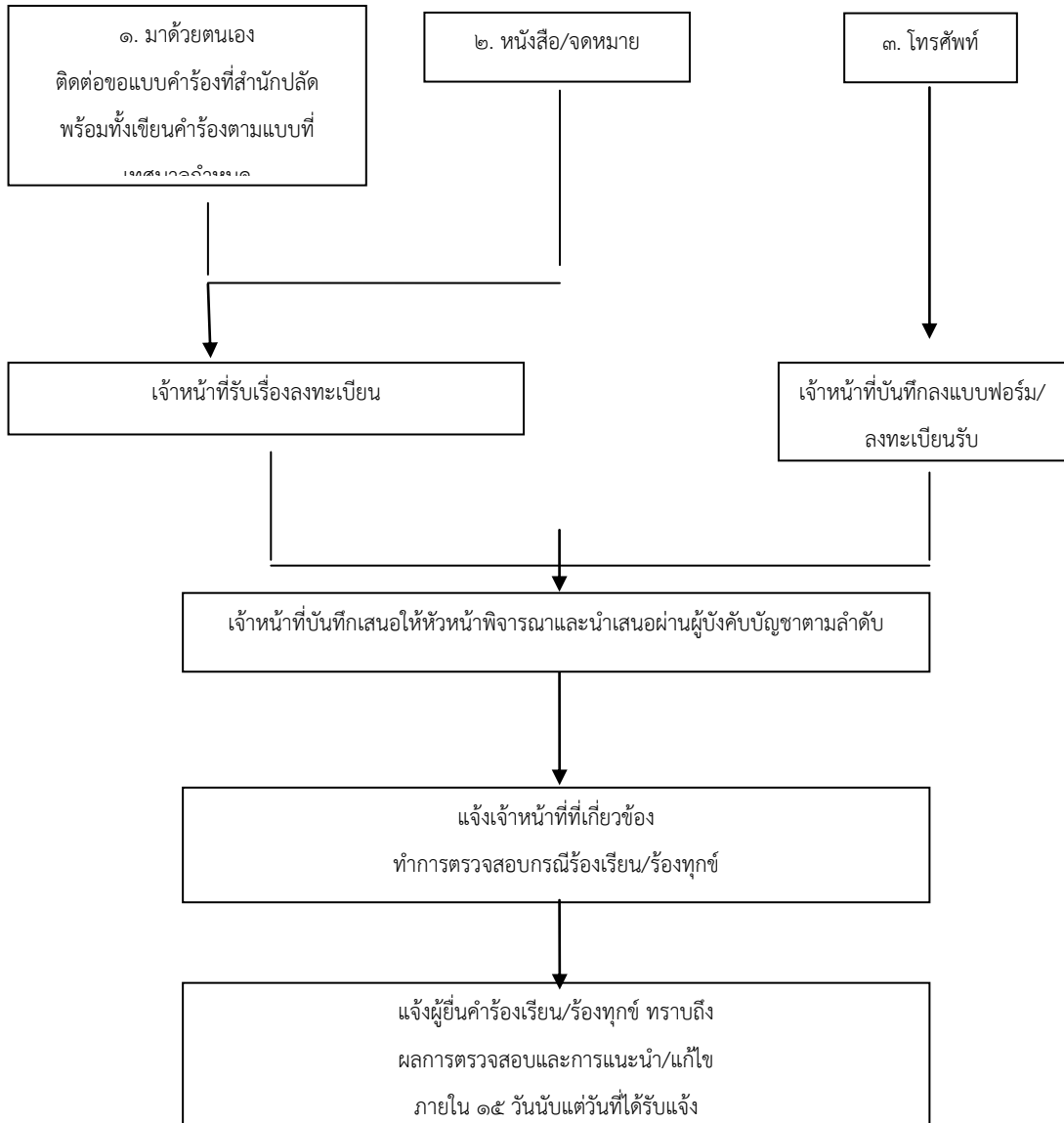
การจัดการข้อร้องเรียน	- มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	- ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์บริการ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเวียง ผ่านช่องทาง ต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์	- ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วย ตนเอง/จดหมาย/หนังสือ/ทางโทรศัพท์
เจ้าหน้าที่	- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	- แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล, การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและ การให้บริการของหน่วยงาน, การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๗. แผนภูมิขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลเวียง

อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย



## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลเวียง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## ๙. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลเวียง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
หนังสือ/จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๕๓๗๙-๑๖๓๐ ต่อ ๑๙	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

## ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มแบบรับเรื่องการร้องเรียนร้องทุกข์

### ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขอหน่วยงานจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปตามลำดับขั้น

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเวียง ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียน ที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

#### ๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### ๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

#### ๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์ ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

#### ๑๕. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มการร้องเรียนร้องทุกข์

#### ๑๖. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเวียง ตำบลเชียงของ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

เบอร์โทรศัพท์ : ๐-๕๓๗๙-๑๖๓๐ ต่อ ๑๙

เว็บไซต์ : <http://www.wiang.go.th/2010/index.php>



ภาคผนวก

## แบบฟอร์มการร้องเรียนร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

เขียนที่ .....

.....

.....

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียง

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

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

ถือบัตร ..... เลขที่ ..... ออกโดย .....

วันออกบัตร ..... บัตรหมดอายุ .....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลเวียง พิจารณาดำเนินการ  
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....  
/ทั้งนี้ ...

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑. .... จำนวน ..... ชุด
๒. .... จำนวน ..... ชุด
๓. .... จำนวน ..... ชุด
๔. .... จำนวน ..... ชุด
๕. .... จำนวน ..... ชุด
๖. .... จำนวน ..... ชุด
๗. .... จำนวน ..... ชุด
๘. .... จำนวน ..... ชุด
๙. .... จำนวน ..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบฟอร์มการร้องทุกข์ร้องเรียน(โทรศัพท์)

เขียนที่ .....

.....

.....

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียง

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

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

อาชีพ ..... ตำแหน่ง .....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลเวียง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง .....

.....

.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง .....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ..... জন.ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .... เวลา ..... น.