



คู่มือการปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

และการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โดยงานนิติการ

เทศบาลตำบลเทพวงศา

อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี

โทร ๐๔๕ ๙๐๐๗๔๒

www.Thepwongsa.go.th

<https://www.facebook.com/thepwongsa.ubon/>

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเทพวงศา ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลเทพวงศา ทั้งนี้การจัดการ ข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานนิติการ ฝ่ายอำนวยการ
สำนักปลัดเทศบาลตำบลเทพวงศา

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑-๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๓
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐานงาน	๔
จัดทำโดย	
แบบฟอร์ม	

ภาคผนวก

- ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องทุกข์/ทางโทรศัพท์

๑. หลักการและเหตุผล

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

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเทพวงศา ๙๙ หมู่ ๙ ตำบลเขมราฐ อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลเทพวงศา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

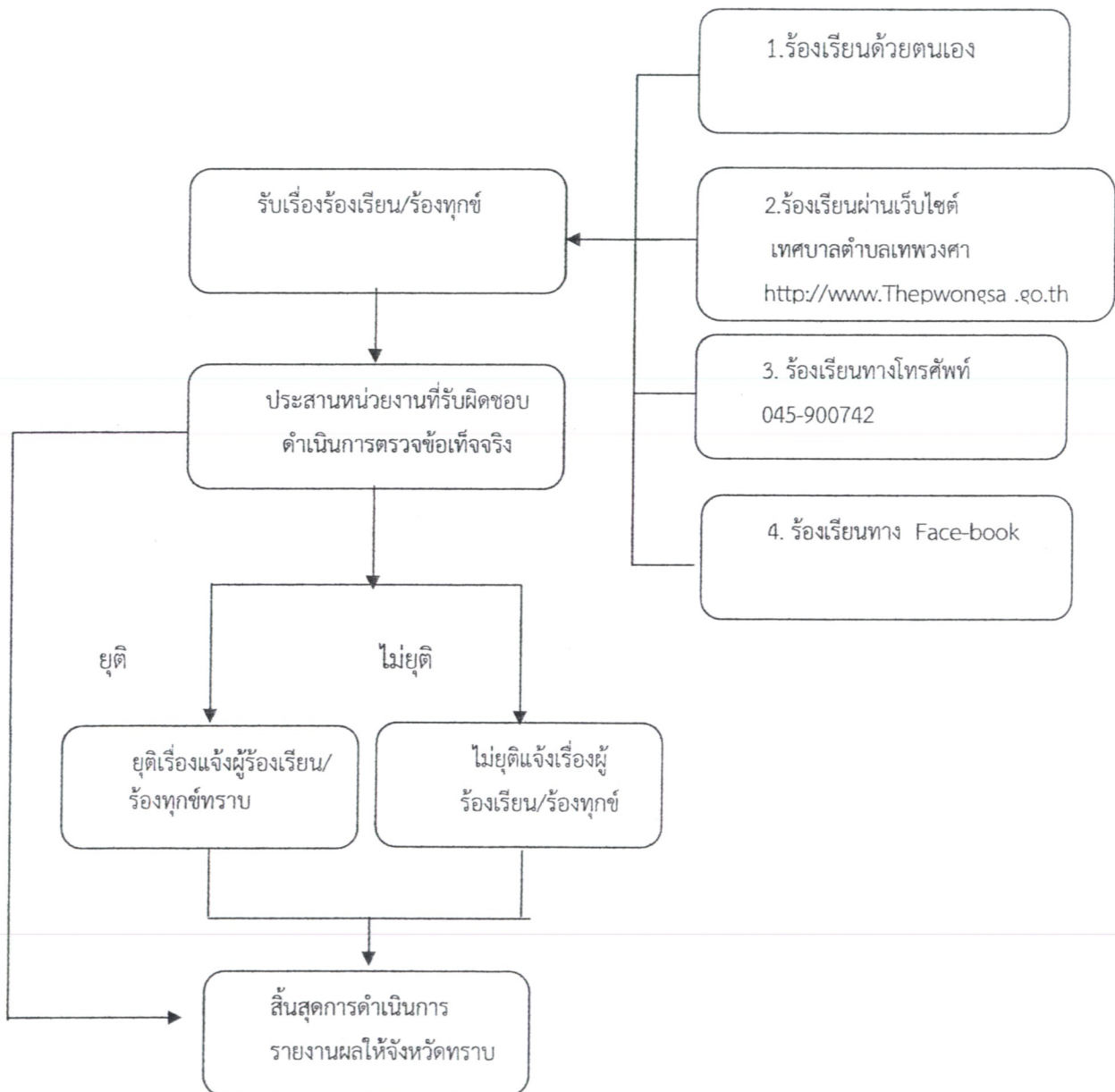
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	=	ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	=	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลเทพวงศา
การจัดการข้อร้องเรียน	=	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนข้อ เสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	=	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเทพวงศา ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	=	ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/line
เจ้าหน้าที่	=	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	=	แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ หน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลเทพวงศา เพื่อสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://www.Thepwongsa.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๕-๙๐๐๗-๔๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบเทศบาลตำบลเทพวงศา ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องขึ้นจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book/ ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๕. จัดทำโดย

สำนักงานเทศบาลตำบลเทพวงศา ๙๙๙ หมู่ ๙ ตำบลเขมราฐ อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๗๐

เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๕-๙๐๐-๗๔๒

เบอร์โทรสาร ๐๔๕-๔๒๙-๒๐๘

- เว็บไซต์ <http://www.Thepwongsa.go.th>

๑๔. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องราร้องทุกข์

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้อง ๑)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานเทศบาลตำบลเทพวงศา
อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศบาลตำบลเทพวงศา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล
.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ
.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร
.....เลขที่.....ออกโดย
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้อง
เรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลเทพวงศา พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและ
ทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)

(แบบคำร้อง ๒)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานเทศบาลตำบลเทพวงศา

อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี ๓๕๑๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศบาลตำบลเทพวงศา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล
.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ
.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร
.....เลขที่.....ออกโดย
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอ
เรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลเทพวงศา พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง
.....โดยขอ
อ้าง.....เป็นหลักฐาน
ประกอบทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลเทพวงศา ได้
แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)



ที่ อบ ๕๔๙.๐๑๑/

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานเทศบาลตำบลเทพวงศา

อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเทพวงศา

โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น.....

ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

นั้น

เทศบาลตำบลเทพวงศา ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....และเทศบาลตำบลเทพวงศา ได้พิจารณา เรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเทพวงศา และได้มอบหมายให้

.....เบอร์โทรศัพท์.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเทพวงศา และได้จัดส่งเรื่องให้

.....เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง

ดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย

.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ ที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลเทพวงศา

งานนิติการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดฯ

โทรศัพท์ ๐๔๕-๙๐๐-๗๔๒

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)



ที่ อบ ๕๔๙.๐๑๑/

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานเทศบาลตำบลเทพวงศา

อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือ เทศบาลตำบลเทพวงศา ที่ อบ ๕๔๙.๐๑๑/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

๓.....

ตามที่ เทศบาลตำบลเทพวงศา (ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเทพวงศา) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลเทพวงศา ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

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

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลเทพวงศา

งานนิติการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดฯ

โทรศัพท์ ๐๔๕-๙๐๐-๗๔๒

เทศบาลตำบล
เทพวงศา
อำเภอเขมาบุรี จังหวัดอุบลราชธานี

**ต่อต้าน
คอร์รัปชัน**
ACT NOW - ต่อต้านทุจริต

[หน้าหลัก](#)
[เกี่ยวกับเรา](#)
[บุคลากร](#)
[นโยบายและแผน](#)
[บริการข้อมูล](#)
[ท้องถิ่นของเรา](#)
[แสดงความคิดเห็น/ร้องทุกข์](#)

เทศบาลตำบลเทพวงศา
อำเภอเขมาบุรี จังหวัดอุบลราชธานี
Thepwongsa Municipality Administrative Organization

คำขวัญ

ตำบลเทพวงศา ปวงประชาสโมสร
น้อมนำเศรษฐกิจพอเพียง ตู้นักประเพณีดั้งเดิม
สื่อนามแข่งเรือลอยกระทง สำนึกพระองค์หมอบ
ต้นตำแห่งช้างหมอบ

อภินันท์ แสงสุสุข
นายกเทศมนตรี

HOT NEWS

ใกล้จะถึงเป็นประธานในพิธีบวงสรวงองค์กษัตริย์ก่อนเปิดเทอม

แสดงความคิดเห็น/ร้องทุกข์

1.) "ระบบแสดงความคิดเห็น" ของทางกรม ซึ่งทั้ง ๒ ราวสาร ข้อมูล ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นจากประชาชน เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น

2.) "ระบบรับแจ้งรางวัลหรือทุนการศึกษา" ของทางกรมเพื่อพัฒนา ความดีของคน ชื่นชมเชิดชูคน ร้องทุกข์ จากประชาชน

3.) "ระบบรับแจ้งรางวัลหรือทุนการศึกษา" ของทางกรมเพื่อพัฒนา ความดีของคน ชื่นชมเชิดชูคน ร้องทุกข์ จากประชาชน

การดำเนินการอยู่ระหว่างดำเนินการ

ชื่อ-สกุล (*)

นามสกุล (*)

นามสกุล (*)

นามสกุล (*)

(โทร 061-6778999 หรือ 045-344562)

อีเมล (*)

รหัสลับ (*)

เข้าสู่เว็บไซต์ (Old Version)

การจัดการความรู้

การจัดการความรู้คืออะไร ?

- องค์ความรู้คืออะไร? คือความรู้
- พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ขององค์กร
- องค์ความรู้จากประสบการณ์
- องค์ความรู้ที่ได้เรียนรู้
- องค์ความรู้ที่ใช้แก้ไขปัญหาองค์กร
- องค์ความรู้ที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กร

การบันทึก-การคลัง

- รายการ
- ประสิทธิภาพขององค์กร
- แผนการดำเนินงาน
- แผนปฏิบัติการประจำปี