

คู่มือการปฏิบัติงาน  
เกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน



เทศบาลตำบลละหานทราย  
อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์  
โทร ๐๔๔-๖๔๙๑๙๒

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องเรียนของเทศบาลตำบลละหานทราย ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลละหานทราย ทั้งนี้การจัดการ ข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานนิติการ  
สำนักปลัดเทศบาล

## ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๕๐ วรรค๒ วางหลักไว้ว่า “การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร”

การใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทำให้องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน ได้อีกทั้งยังเป็นกลไกในการควบคุมติดตามและตรวจสอบ โดยมีประชาชนหรือ องค์กรภายนอกมีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายแก่การบริหารเทศบาลตำบลละหานทราย เพราะการสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในเทศบาลตำบลละหานทรายเป็นการสร้างสำนึกที่ดีใน การบริหารงาน และการทำงานในเทศบาลตำบลละหานทราย และจัดระบบที่สนับสนุนให้มีการปฏิบัติตาม สำนึกที่ดี ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่สิ้นเปลือง การติดตามการทุจริต ความโปร่งใส โดยคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องที่จะได้รับผลกระทบ เนื่องจากผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลละหานทรายจะเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง

## ๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลละหานทราย ๔๕๕ หมู่ ๘ ตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

## ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนในฐานะผู้มีส่วนได้เสีย

## ๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลละหานทราย มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันกับผู้รับบริการ
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

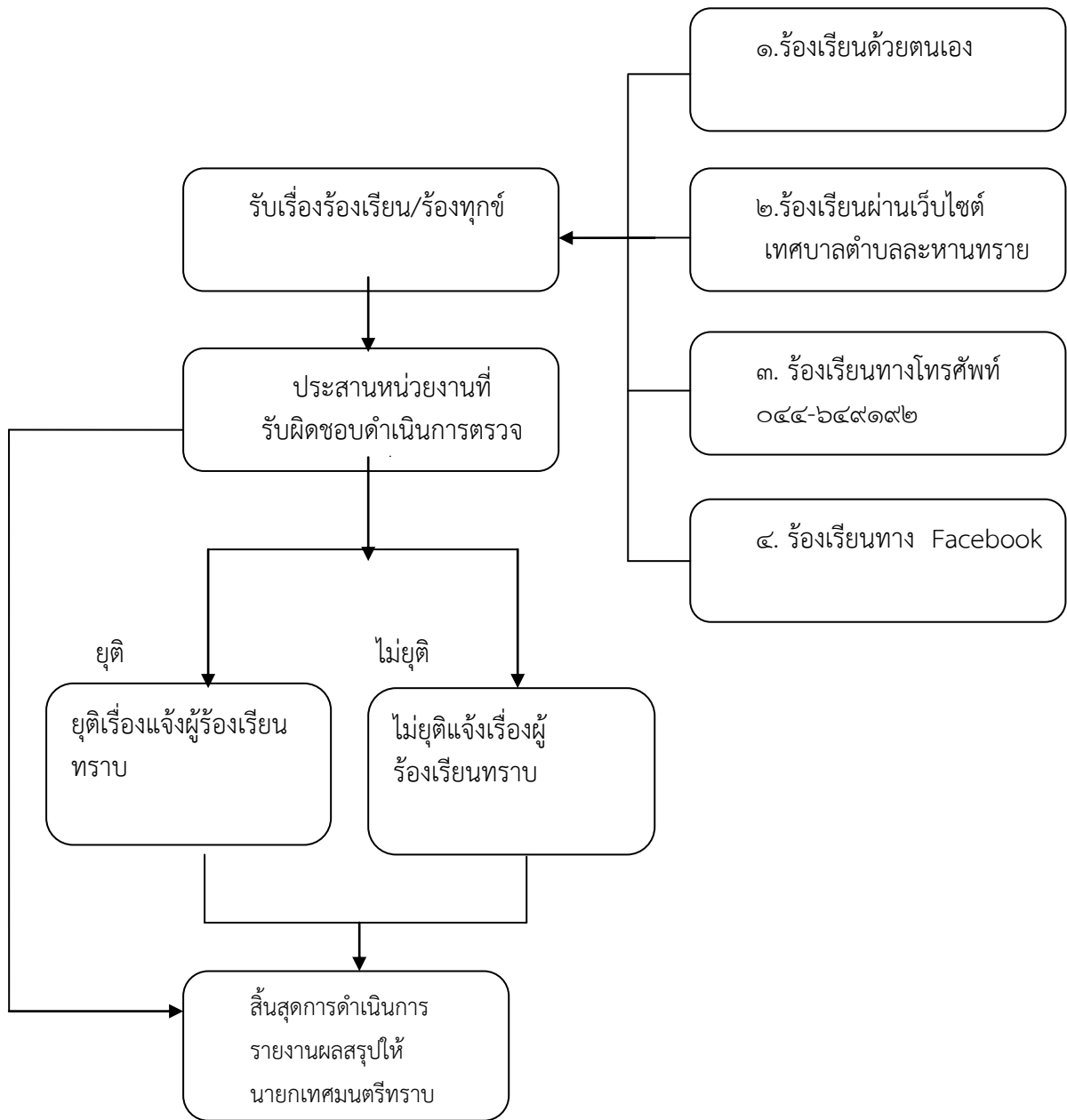
## ๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	=	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ บุคคลหรือนิติบุคคล
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	=	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งผู้ที่ได้ประโยชน์หรือผู้ที่เสียผลประโยชน์โดยตรงหรือทางอ้อมจากการดำเนินการของเทศบาลตำบลละหานทราย
การจัดการข้อร้องเรียน	=	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ /ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	=	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อ เทศบาลตำบลละหานทราย ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ การให้ ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	=	ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

- เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ข้อร้องเรียน = แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น
- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
  - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ หน่วยงาน
  - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๗.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลละหานทราย เพื่อสะดวกในการประสานงาน

## ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๖๔๙๑๙๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ

## ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

## ๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลละหานทรายให้ดำเนินการให้ข้อมูลในการติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

## ๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้สำนัก/กอง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกเทศบาลตำบลละหานทรายทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้ภาคมนตรีทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

### ๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้สำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

### ๑๕. ช่องทางการร้องเรียน

๑. ด้วยตนเอง/จดหมาย ๔๙๙ ม. ๘ ณ เทศบาลตำบลละหานทราย ต.ละหานทราย อ.ละหานทราย จ.บุรีรัมย์

- เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๔-๖๔๙๑๙๒ โทรสาร ๐๔๔-๖๕๖๓๖๓
- เว็บไซต์ [www.lahansai.go.th](http://www.lahansai.go.th)
- Facebook [เทศบาลตำบลละหานทราย](#)

### ๑๔. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้อง ๑)

ที่ เทศบาลตำบลละหานทราย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลละหานทราย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือ  
บัตร..... เลขที่..... ออกโดย  
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์

ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลละหานทราย พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทาง  
แพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)

(แบบคำร้อง ๒)

เทศบาลตำบลละหานทราย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลละหานทราย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือ  
บัตร..... เลขที่..... ออกโดย  
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์  
ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลละหานทราย พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง  
.....  
.....

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

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ตัวอย่างหนังสือตอบรับข้อร้องเรียน



ที่ บร ๕๓๑๐๑/

ที่ทำการเทศบาลตำบลละหานทราย  
อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์  
๓๑๑๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบล  
ละหานทราย โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ  
.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....  
.....นั้น

เทศบาลตำบลละหานทราย ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตาม  
ทะเบียนรับเรื่องฯ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

และเทศบาลตำบลละหานทราย ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

- ( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลละหานทรายและได้มอบหมายให้  
.....เบอร์โทรศัพท์.....เป็นผู้ตรวจสอบและดำเนินการ
- ( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลละหานทรายแต่เป็นอำนาจหน้าที่ของ  
..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง ท่านสามารถติดต่อประสานงาน  
หรือขอทราบผลโดยตรงด้วยตนเองหรือที่เบอร์โทรศัพท์.....
- ( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว  
ตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการ  
ตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลละหานทราย

งานนิติการ

สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์ ๐๔๔-๖๔๙๑๙๒

ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ บร ๕๓๑๐๑/

ที่ทำการเทศบาลตำบลละหานทราย  
อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์  
๓๑๑๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือ เทศบาลตำบลละหานทราย ที่ บร ๕๓๑๐๖/.....ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....  
๒.....  
๓.....

ตามที่ เทศบาลตำบลละหานทรายได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ความละเอียดตามอ้างถึงแล้ว  
นั้น

เทศบาลตำบลละหานทรายได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งสรุปได้ดังนี้

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

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อม  
พยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลละหานทราย

งานนิติการ

สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์ ๐๔๔-๖๔๙๑๙๒

## ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลละหานทราย

เว็บบอร์ด >>

หัวข้อ : ร้องทุกข์/ร้องเรียนกรณี.....

รูปประกอบ :  เลือกไฟล์  ไม่ได้เลือกไฟล์ใด Limit 100 kB

รายละเอียด :

ข้าพเจ้า ชื่อ..... อยู่ที่บ้าน..... โทร.....

ข้าพเจ้ามีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ดังนี้

1.....

2.....

3.....

4.....

โดยมีหลักฐานประกอบ(ถ้ามี)ดังนี้

1.....

2.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องจริง

body

กรอกรหัส : 6066

ชื่อของท่าน :

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

1. เข้าเว็บไซต์ <http://www.lahansai.go.th>
2. เลือกเมนู ร้องทุกข์/ร้องเรียน (ชาวประชาสัมพันธ์ด้านซ้ายมือ)
3. กรอกรายละเอียดที่ประสงค์ร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามตัวอย่าง
4. (ถ้ามี) line/e-mail ติดต่อกลับไปรตระบุ

หมายเหตุ หากร้องทุกข์/ร้องเรียน ในลักษณะบัตรสนเท่ห์ เทศบาลตำบลละหานทรายจะไม่รับเรื่องราวดังกล่าวไว้พิจารณา