



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป
ร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลบึงวิชัย
อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลบึงวิชัย จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลบึงวิชัย ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนการทุจริต ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความ เป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับ การตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการ ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานวิเคราะห์นโยบายและแผน
สำนักปลัด เทศบาลตำบลบึงวิชัย

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

๑

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงวิชัย

๑

๔. ขอบเขต

๒

๕. สถานที่ตั้ง

๓

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๓

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๔

๑. คำจำกัดความผู้รับบริการ

๔

๒. ช่องทางการร้องเรียน

๕

บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๖

บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ ปรับปรุงการกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ประกอบกับ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) โดยสำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตแห่งชาติ ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการ ปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการ ประเมินคุณธรรมการ ดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนี วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติ

เทศบาลตำบลบึงวิชัย จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบึงวิชัย เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงวิชัย

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบึงวิชัย ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับ เรื่องราว ร้องเรียนร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ เทศบาลตำบลบึงวิชัย มีขั้นตอน/ กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลบึงวิชัย ทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการ จัดการ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงวิชัย

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น องค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ยุติธรรมชุมชน

ตำบล/เมือง อยู่ภายใต้กำกับดูแลของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ และสำนักงานยุติธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ การจัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปกป้องกฎหมาย, ขอ อนุมัติ/อนุญาต , ขอ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่คุณขอรับบริการถือว่ายุติ

กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่คุณขอรับ บริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ กองวิชาการและแผนงาน หรือหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ เป็น ผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป,ภายใน ๑-๒ วัน

กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบึงวิชัย จะให้ข้อมูลกับผู้ ขอรับบริการในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าว ไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอ การติดต่อ กลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงวิชัย โทรศัพท์ ๐๔๓-๘๔๐- ๔๔๒

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตจัดซื้อจัดจ้างหรือการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับ บริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนการทุจริตให้กับงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเสนอเรื่อง ให้กับ ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่อง ที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบึงวิชัย จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หรือได้รับเรื่องจาก ตู้ ปณ ๑๐๐ รับแจ้งเบาะแสการทุจริต ณ ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องราร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงวิชัย โทรศัพท์ ๐๔๓-๘๔๐-๔๔๒

๕. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องราร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงวิชัย ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัด อาคารสำนักงานเทศบาลตำบลบึงวิชัย เลขที่ ๒๖๑ หมู่ที่ ๔ ตำบลบึงวิชัย อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความ ต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /
หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น
องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน
หน่วยงานในกำกับ ของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว
และ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่ง
ได้รับแต่งตั้ง และถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐบุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
ผู้ให้บริการตลาด กลางทางอิเล็กทรอนิกส์

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วยผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทาง
ราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง
และ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน องค์กร หน่วยงาน ฯลฯ ใน
เขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง และมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อ
ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องราวร้อง
ทุกข์ เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้
ข้อเสนอแนะ/การ ให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน
เช่น ติดต่อ ด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ , Face Book , Line , ตู้ ปณ ๑๐๐ ฯลฯ

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ ๑. ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น
เรื่องราว ร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียน
เกี่ยวกับคุณภาพและ การให้บริการของหน่วยงาน ๒. การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อ
จัดจ้างและการทุจริต เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง
ร้องเรียนร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียด
อย่างชัดเจน หรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการ
ร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตาม
เรื่องร้องเรียนที่ ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๒.ช่องทางการร้องเรียน

๒.๑ ผ่านทางงานนิติการ สำนักปลัด และหรือ

๑.รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า <https://www.buengvichai.go.th>

๒.ร้องเรียนผ่านตู้ ปณ.๑๐๐

๓.ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

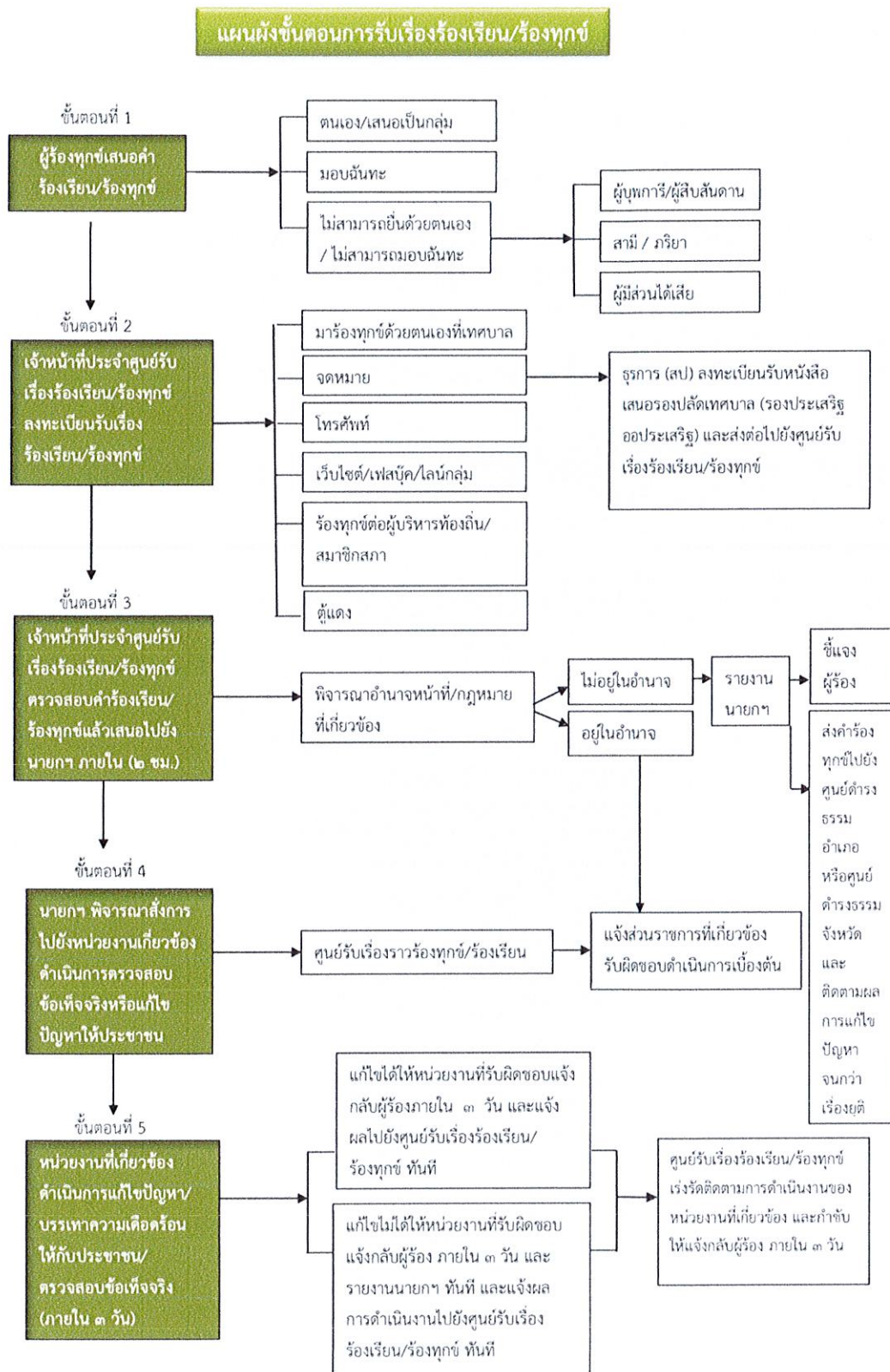
๔.ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๕.โทรศัพท์ ๐๔๓-๘๔๐-๔๔๒

๖.ร้องเรียนทาง Line

๗.ร้องเรียนทาง Face book

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และแต่งตั้งผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/สถานที่ตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ/ผู้รับผิดชอบ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามสั่ง ทราบ เพื่อดำเนินการตามคำสั่ง/ถือปฏิบัติ

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติ ตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงวิชัย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบึงวิชัย	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์๐๔๓-๘๔๐-๔๔๒	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านทาง www.facebook.com/เว็บบอร์ด	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านทาง Line	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ตู้ ปณ. ๑๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-