



## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

จัดทำโดย

งานธุรการ สำนักปลัด

เทศบาลตำบลมหาชัย อำเภอสมเด็จ

จังหวัดกาฬสินธุ์

## คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมดทั้งหมดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลของเทศบาล เช่น การให้บริการ ด้านการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน ควบคุมอาคาร การให้บริการการประปา – ไฟฟ้าสาธารณะ และการให้บริการ งานจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม เป็นต้น โดยการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๒

เทศบาลตำบลมหาชัย จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการทุจริตไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเทศบาลได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึงกำหนดหน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ ของเทศบาลที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึง ประเทศชาติ เทศบาลตำบลมหาชัย

เทศบาลตำบลมหาชัย

## สารบัญ

คำนำ	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ	๒
๕.๓ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๔
๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๖.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๖.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๖.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๖.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๖.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๖.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๖.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล	๗
๖.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
๘. ระบบติดตามและประเมินผล	๙
๙. ประโยชน์ที่ได้รับ	๙

## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลมหาไชย

### ๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลสามารถ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เริ่มต้นตั้งแต่ ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

### ๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และ รายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอนายกเทศมนตรีตำบลมหาไชย เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบสั่งการต่อไป

### ๓. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น สำนักงานเทศบาลตำบลมหาไชย เบอร์โทร ๐๔๓ - ๐๑๙๗๕๖ ไปรษณีย์/หนังสือ เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลสมเด็จ สื่อบริการโทรคมนาคมติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับการตามสิทธิที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของเทศบาลหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่เทศบาลจะ ดำเนินการต่อไปได้

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการ หรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกเทศมนตรีตำบลมหาไชย มีหน้าที่อนุมัติควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการควบคุม ดูแล ติดตามการปฏิบัติและสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

ผู้อำนวยการกองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานคลัง การรับเงิน เบิกจ่ายเงิน งานพัสดุ

ผู้อำนวยการกองช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการงานก่อสร้าง  
ควบคุมอาคาร งานประปา งานไฟฟ้า

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้าน  
สาธารณสุข

ผู้อำนวยการกองการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้าน  
การศึกษา

ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านงาน  
สวัสดิการ

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เกี่ยวกับด้านงานงบประมาณ

## ๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่นโทรศัพท์ไปรษณีย์หนังสือ  
เว็บไซต์เทศบาลตำบลมหาไชย หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการ  
รับเรื่อง ตามระบบสารบรรณ

๕.๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์  
หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม  
รับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้  
ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามี  
ข้อมูล น่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการ  
ร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน  
ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่อ  
อำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและ  
ระยะเวลาในการ ดำเนินการหากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลข  
โทรศัพท์ ๐๔๓-๐๑๙๗๕๖

### ๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ

(๑) โทรศัพท์สายด่วนโดยตรงของนายกเทศมนตรีตำบลมหาไชย และปลัดเทศบาล  
ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

(๒) โทรศัพท์สำนักงานเทศบาลตำบลมหาไชย เบอร์ ๐๔๓ - ๐๑๙๗๕๖

(๓) แจ้งด้วยตัวเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลมหาไชย

(๔) เว็บไซต์ สำนักงานเทศบาลตำบลมหาไชย [www.mahachailocal.go.th](http://www.mahachailocal.go.th)

(๕) ส่งจดหมายมาที่สำนักงานเทศบาลตำบลมหาไชย หมู่ที่ ๙ ตำบลมหาไชย อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๑๕๐

(๖) ส่งเรื่องราวร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน ที่ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนที่ติดตั้ง ณ ชุมชน ทั้ง ๑๐ ชุมชน

๕.๓ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) รับเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปรายการร้องเรียนร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ

(๓) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๔) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วนราชการอื่นหรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

- กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรหรือความเห็นความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปรายการร้องเรียนร้องทุกข์โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๕) ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้องหรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

- กรณีรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนทางโทรศัพท์และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้
- (๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันทีและหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็จำได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป
- (๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้องทุกข์โดยย่อเพื่อทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา
- (๗) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

## ๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการ จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็นกรณี ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) ส่งผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้หัวหน้าส่วนราชการโดยตรง

(๒) ส่ง Fax ไปส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งจดรายชื่อผู้รับเรื่องไว้

(๓) ส่งหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้  
แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนราชการและส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ  
ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒  
ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงาน  
นายกเทศมนตรีตำบลมหาไชยเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตาม  
ขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก
- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

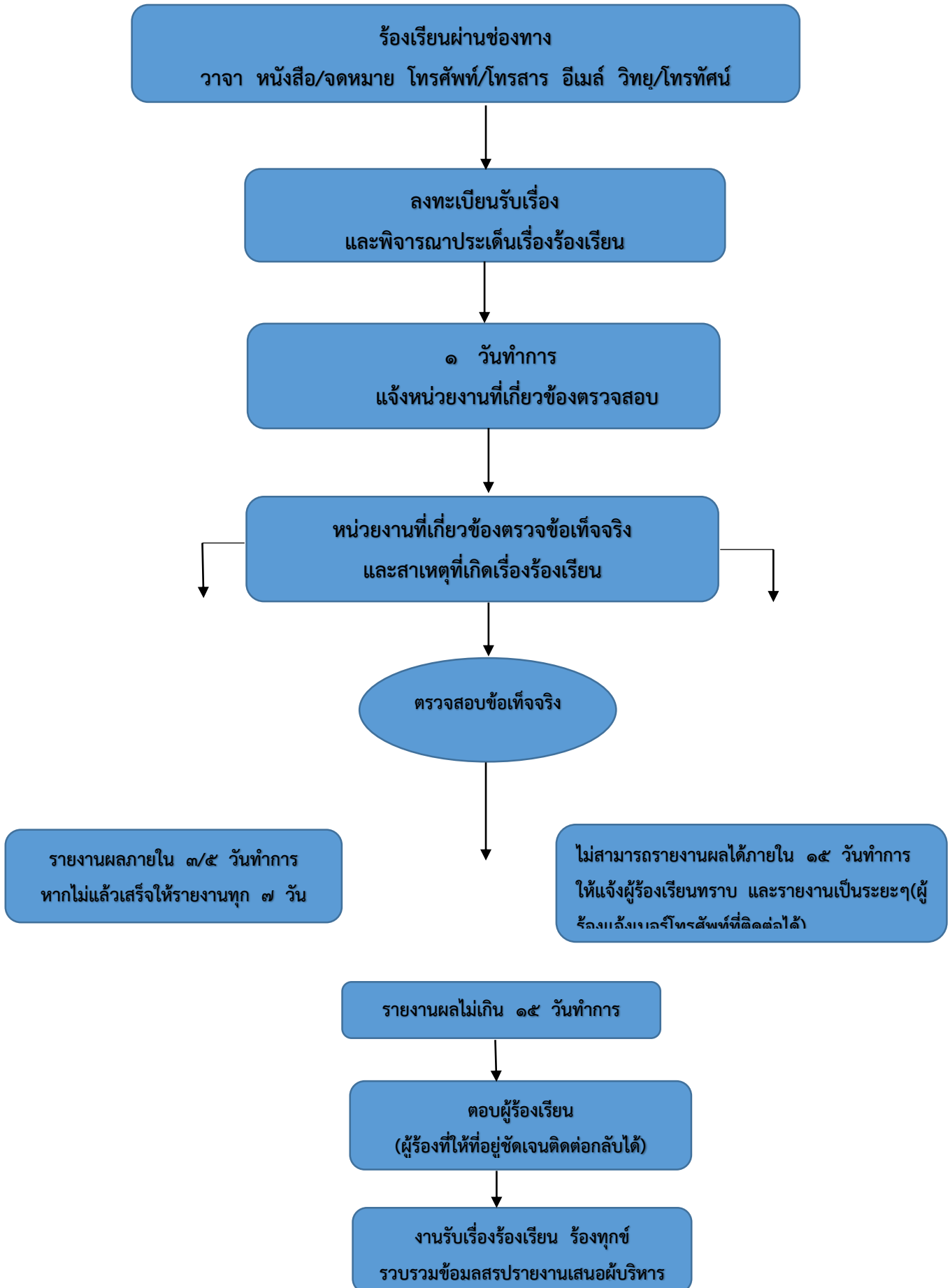
ขั้นตอนที่ ๙ ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ทราบ

๖.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน (ระยะไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	สำนักปลัด งานบริหารงานทั่วไป
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์		
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แล้วให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลมหาไชย กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๓ วัน กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๓ วัน กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วัน	๗ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ	๕ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้รายงาน นายกเทศมนตรีตำบลมหาไชย เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	๑ วันทำการ	สำนักปลัด งานบริหารงานทั่วไป
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการ ดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข	๗ วันทำการ	สำนักปลัด งานบริหารงานทั่วไป
ขั้นตอนที่ ๙	แจ้งให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ	๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด งานบริหารงานทั่วไป

๖.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์



### **๖.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลที่สามารถดำเนินการได้หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำบันทึกเรื่องไว้ ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

### **๖.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีกและแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณีได้แก่

- กรณีร้ายแรงประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลกระทบใน ๓ วันทำการ กรณีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

### **๖.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงาน ผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบ ผู้ร้องเรียนแล้วหรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

### **๖.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานปลัดเทศบาลเพื่อสั่งการต่อไป

### **๖.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์**

เทศบาลจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คำชี้แจงของหน่วยงานจัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

## ๖.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. หัวหน้าสำนักปลัด โทร ๐๔๓ - ๐๑๙๗๕๖ ต่อ ๒

๒. เจ้าหน้าที่งานธุรการ โทร ๐๔๓ - ๐๑๙๗๕๖ ต่อ ๒

## ๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### แบบฟอร์ม

### การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลมหาไชย

วันที่.....เวลา.....น.

ผู้รับเรื่อง.....

หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน (เพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจาก การร้องเรียนนี้)

ชื่อ - นามสกุล .....

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....

ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน ต้องการร้องเรียน (ชื่อ - นามสกุล/องค์กร/โรงงาน).....

ประกอบกิจการ.....

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

รายละเอียดการร้องเรียน.....

.....

.....

### คำตอบเบื้องต้น

ร้องเรียนเรื่องทั่วไป แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓ - ๐๑๙๗๕๖ (ต่อ) ๑๐๒

ร้องเรียนงาน.....แจ้งกอง.....หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๐๑๙๗๕๖

อื่นๆ .....

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันที หลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ ติดต่อสอบถามได้ที่ สำนักงานเทศบาลตำบลมหาไชย งานรับเรื่องราວร้องเรียน ร้องทุกข์โทรศัพท์ ๐๔๓ - ๐๑๙๗๕๖ ต่อ ๑๐๒

### ๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ทั้งนี้หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

### ๘. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลจะติดตามผลการนำข้อร้องเรียน ร้องทุกข์นั้นไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

### ๙. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูล เรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาล รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

จัดทำโดย ฝ่ายธุรการ  
สำนักปลัด งานบริหารงานทั่วไป  
เทศบาลตำบลมหาชัย  
อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์