

คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ



เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย
โทร. ๐๓๒-๖๙๙๕๐๗, ๐๘๙-๙๔๔๘๓๘๙
โทรสาร ๐๓๒-๖๙๙๕๐๘
www.bangsaphannoicity.go.th/

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ (ร้องเรียนทั่วไปและเรื่องการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ) ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางสะพานน้อยทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและในเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย

๑

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อ

ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ
งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ
ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ
ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบางสะพานน้อยใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในการ
รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือ ขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย มีขั้นตอน
กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการ
พัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่าง
มีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต
หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย จึงได้จัดตั้งศูนย์
รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและ
ปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๔. ขอบเขต

๔.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการรับบริการ
๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อเก็บเป็นหลักฐาน
๓. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทของงานบริการ
๔. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการ

2

- กรณีผู้ขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้
ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล หรือผู้รับผิดชอบ เป็นผู้
พิจารณาส่งต่อไปให้กับกอง ฝ่าย งานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบางสะพานน้อยจะให้ข้อมูลกับ
ผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้
และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้ส่งต่อไปให้กับกอง ฝ่าย งาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีกรณีขออนุมัติ/อนุญาต ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการติดต่อกลับ
และสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน
๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย โทร ๐๓๒-๖๙๙๕๐๗, ๐๘๙-
๙๔๔๘๓๘๙

๔.๒ กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง (ร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

๑.สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับการบริการถึงความประสงค์ของการรับบริการ

๒.ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อเก็บเป็นหลักฐานจากผู้รับบริการ

๓.แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

-กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับงานจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลแก่ผู้ขอในเรื่องที่ต้องการทราบและจะดำเนินการรับเรื่องไว้และให้หัวหน้างาน เป็นผู้ส่งต่อให้กับกอง ฝ่าย งาน ที่เกี่ยวข้องภายใน๑-๒วัน

-กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับงานจัดซื้อจัดจ้าง ร้องทุกข์แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับการบริการติดต่อกลับและสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย โทร ๐๓๒-๖๙๙๕๐๗

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ตำบลบางสะพาน อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

3

๗. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางนาฮี

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/เฟสบุ๊ก/ไลน์

๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

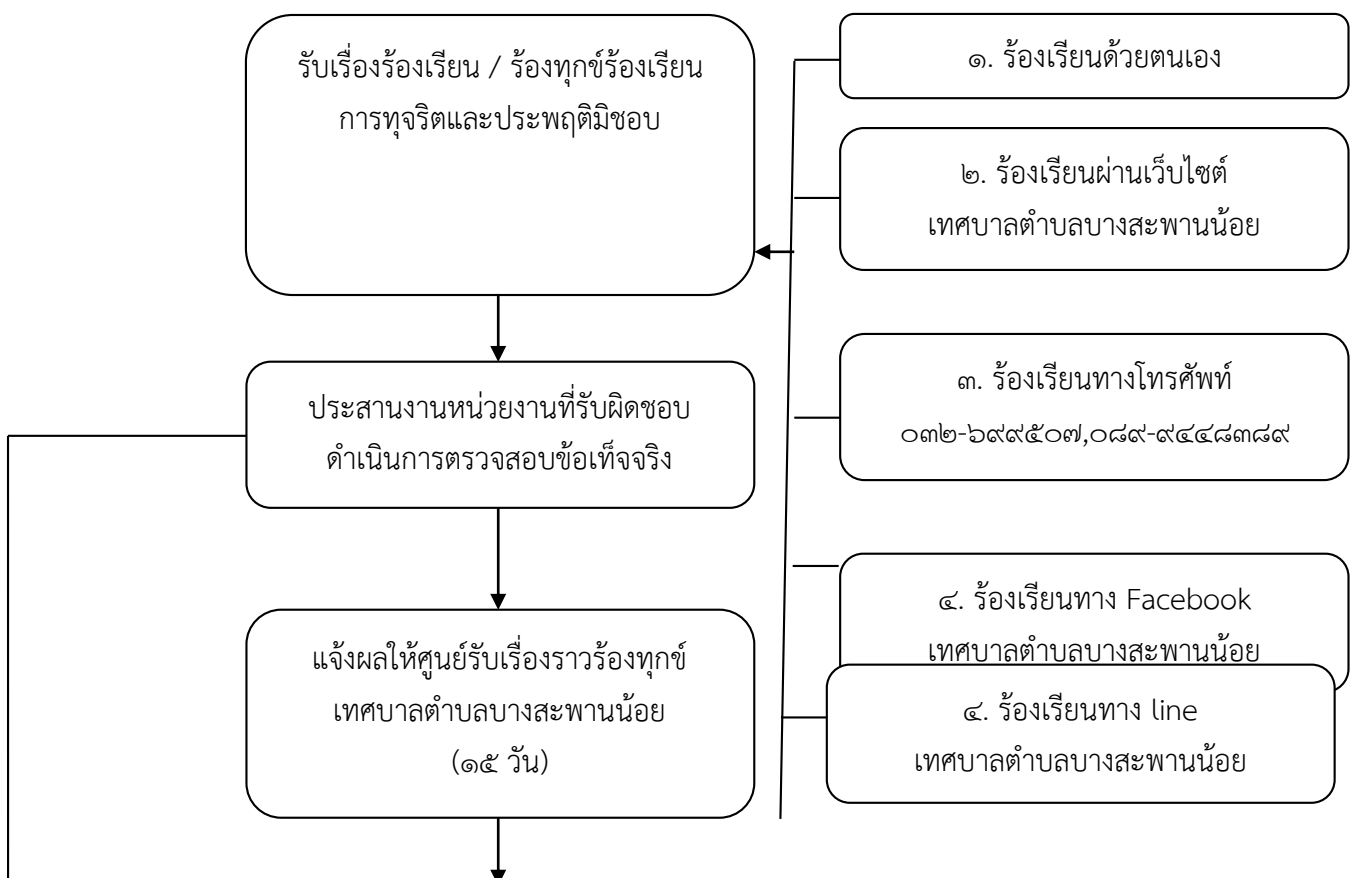
ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) BANNER รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.bangsaphannoicity.go.th
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น/จดหมาย/เอกสาร
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ
- ๔) ยื่นโดยตรง
- ๕) โทรศัพท์หมายเลข ๐๓๒-๖๙๙๕๐๗ , ๐๘๙-๙๔๔๘๓๘๙
- ๖) สายด่วน ๐๓๒-๖๙๙๔๑๓
- ๗) ข้าราชการสื่อสิ่งพิมพ์
- ๘) EMAIL ของหน่วยงาน office@bangsaphannoicity.go.th
- ๙) ร้องเรียนผ่าน LINE id : TESABAN
- ๑๐) ร้องเรียนทาง face book เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย
- ๑๑) www.facebook.com/bangsaphannoi.municipality

4

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริต ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริต ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียนการทุจริต เทศบาล ตำบลบางสะพานน้อย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ศูนย์การรับเรื่องร้องเรียน
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ศูนย์การรับเรื่องร้องเรียน
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ศูนย์การรับเรื่องร้องเรียน

ร้องเรียนทาง facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ศูนย์การรับเรื่องร้องเรียน
ร้องเรียนทาง line	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ศูนย์การรับเรื่องร้องเรียน

การบันทึกข้อร้องเรียน

-กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

-การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

-กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอ

-ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

-ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องรวบรวมร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องรวบรวมร้องเรียน / ร้องทุกข์และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ภาคผนวก

ช่องทางการร้องเรียน

๑)BANNER รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.bangsaphannoicity.go.th

๒)ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น/จดหมาย/เอกสาร
ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย

๓)ไปรษณีย์ปกติ
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน(ด้วยตนเอง)

๔)ยื่นโดยตรง

๕)โทรศัพท์หมายเลข ๐๓๒-๖๙๙๕๐๗ ,๐๘๙-๙๔๔๘๓๘๙

๖)สายด่วน๐๓๒-๖๙๙๔๑๓

๗)ข่าวจากสื่อสิ่งพิมพ์

๘)EMAIL ของหน่วยงาน office@bangsaphannoicity.go.th

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบางสะพานน้อย

๙)ร้องเรียนผ่าน LINE id : TESABAN

๑๐) ร้องเรียนทาง face book เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย

www.facebook.com/bangsaphannoi.municipality

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

.....

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

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินยอรับผิดชอบทั้ง
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
๒) จำนวน.....ชุด
๓) จำนวน.....ชุด
๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน