



คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จัดทำโดย

เทศบาลตำบลเชียงขวัญ

อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือการปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๒ เทศบาลตำบลเชียงขวัญ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลเชียงขวัญ และคู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์สำหรับประชาชนโดยมีการกำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานและกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบ ในการนี้ เทศบาลตำบลเชียงขวัญ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างมากแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐและโดยเฉพาะกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลเชียงขวัญ

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ | |
| ๑. กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการร้องเรียน | ๑ |
| ๒. สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน | ๑ |
| ๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ | ๑ |
| ๔. ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง | ๑ |
| ๕. หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการยื่นคำขอ | ๑ |
| ๖. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | ๒ |
| ๘. ระยะเวลา | ๒ |
| ๙. รายการเอกสารประกอบ | ๒ |
| ๑๐. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง | ๒ |
| ๑๑. แผนการดำเนินงานการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๓ |
| ๑๒. ตัวอย่างแบบคำร้อง | ๔ |

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ

กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์

สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง

- หมู่ ๒ เทศบาลตำบลเชียงขวัญ ตำบลเชียงขวัญ

อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด

โทรศัพท์ ๐๔๓๕๐๙๑๓๘

- เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ

<http://chingkwan.go.th>

- งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเชียงขวัญ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลเชียงขวัญ

ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง

วันและเวลาราชการ

(จันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.)

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

เทศบาลตำบลเชียงขวัญเป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เทศบาลตำบลเชียงขวัญ ได้มีการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมีเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อหรือร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ติดตามและรายงานผล

ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่

- เขียนและยื่นคำร้องโดยตรงที่ สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงขวัญ

- โทรศัพท์ ๐๔๓๕๐๙๑๓๘

- <http://chingkwan.go.th>

๒. วิธีการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ รับเรื่องร้องเรียนและแจ้งรายละเอียดแก่ผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น

๒.๒ พิจารณาคำขอหรือจัดหาข้อมูลตามคำขอโดยพิจารณาข้อเท็จจริงประกอบข้อกฎหมาย

๒.๓ งานธุรการนำเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อนำแจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒.๔ งานธุรการนำเรื่องแจ้งประสานเบื้องต้นไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้องหรือออกไปตรวจสอบพื้นที่ที่ถูกร้องเรียน

๒.๕ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด โดยขอให้รายงานผลการดำเนินการ

กลับมายังงานธุรการ ให้ทราบเป็นระยะ จนกว่างานจะแล้วเสร็จ

๒.๖ ติดตามผลการแก้ไขปัญหาโดยการออกไปตรวจสอบพื้นที่ที่ถูกร้องเรียนเป็นระยะ

ระยะเวลาการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

-รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พิจารณาคำขอ หรือจัดหาข้อมูลตามคำขอ และเสนอผู้บังคับบัญชาพร้อมประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑-๒ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

-ลงพื้นที่แก้ไขปัญหาการร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน นับแต่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งนี้แล้วแต่กรณี ขึ้นอยู่กับเรื่องร้องเรียน หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาให้แจ้งผู้ร้องทราบเป็นระยะ จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

รายการเอกสารประกอบ

-เอกสารคำร้อง กรอกแบบฟอร์มร้องเรียน(แนบสำเนาบัตรประชาชน)

-กรณีร้องผ่านทางเว็บไซต์ (ไม่มีเอกสาร)

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

-พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ ๒๕๔๖

-ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ พ.ศ ๒๕๒๒

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังเทศบาลตำบลเชียงขวัญ จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|--|----------------------------|--|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ทางไปรษณีย์ | ทุกครั้ง | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์๐๔๓๕๐๙๑๓๘..... | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.Chiangkhwan.go.th | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทาง FaceBook | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| สายตรงนายก เทศบาลตำบลเชียงขวัญ | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ | |

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือข้อช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

- ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อ บุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลเชียงขวัญ

- เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

- ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อม ชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำ พิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็น เรื่องเฉพาะกรณี

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อ กลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลเชียงขวัญ

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียน ทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะ ได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

การรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการซื้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกเทศมนตรีตำบล เชียงขวัญทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปซื้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการซื้อ ร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางค์กรต่อไป

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
เทศบาลตำบลเชียงขวัญ
อำเภอ..... จังหวัดร้อยเอ็ด

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรี/นายก เทศบาลตำบลเชียงขวัญ.

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้.....ชื่อหน่วยงาน..... พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาใน
เรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

สรุปรายงานสถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๘

| เดือน | จำนวนเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว | อยู่ระหว่าง ดำเนินการ | ยังไม่ได้ดำเนินการ |
|-----------------|------------------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------|
| ตุลาคม ๒๕๖๗ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ |
| พฤศจิกายน ๒๕๖๗ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ธันวาคม ๒๕๖๗ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ |
| มกราคม ๒๕๖๘ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ |
| กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ |
| มีนาคม ๒๕๖๘ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ |
| เมษายน ๒๕๖๘ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ |
| พฤษภาคม ๒๕๖๘ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ |
| มิถุนายน ๒๕๖๘ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ |
| กรกฎาคม ๒๕๖๘ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ |
| สิงหาคม ๒๕๖๘ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ |
| กันยายน ๒๕๖๘ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ |

เทศบาลตำบลเชียงขวัญ ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์