



ประกาศเทศบาลตำบลท่ามะเขือ  
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องการทุจริต และการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลท่ามะเขือ

ตามที่เทศบาลตำบลท่ามะเขือ ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียน ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ และใช้เป็นแนวทางปฏิบัติเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ นั้น

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวได้จัดทำและใช้มาเป็นเวลานาน ไม่เหมาะสม ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน และขั้นตอนการปฏิบัติเกิดความซ้ำซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้า และไม่มีระบบการติดตามที่เป็นแนวทางเดียวกัน เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เห็นควรปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลท่ามะเขือ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ตามคำสั่งเทศบาลตำบลท่ามะเขือ ที่ ๒๕๓/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลท่ามะเขือ

บัดนี้ คณะกรรมการได้ปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องการทุจริต และการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลท่ามะเขือ เสร็จสิ้นแล้วจึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าว รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๓

(นายมานพ ปัทมาลัย)

นายกเทศมนตรีตำบลท่ามะเขือ

# คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

(ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๓)

- เรื่องทั่วไป
- เรื่องการทุจริต
- เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง



ณ สำนักงานเทศบาลตำบลท่ามะเขือ  
อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร  
กองวิชาการและแผนงาน

โทร ๐-๕๕๗๘-๑๐๑๐ โทรสาร ๐-๕๕๗๘-๑๘๘๔

[www.tmkcity.go.th](http://www.tmkcity.go.th)

## ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องการทุจริต และการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลท่ามะเขือ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

## ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่ามะเขือ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลืออย่างเป็นระบบมีมาตรฐานเดียวกัน มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้ง องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยให้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ และประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณี ทุกฝ่าย

## ๓. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และ รายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอนายกเทศมนตรีตำบลท่ามะเขือ เพื่อพิจารณา ให้ความเห็นชอบ สั่งการต่อไป

## ๔. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ของเทศบาลตำบลท่ามะเขือ รวมถึงหน่วยงานอื่นๆ เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความ สะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของเทศบาลหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่เทศบาลจะทำได้

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการ หรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน



## ๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกเทศมนตรี	มีหน้าที่อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ปลัดเทศบาล	มีหน้าที่ ควบคุม ดูแล ติดตามการปฏิบัติและสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
หัวหน้าสำนักปลัด	มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และด้านงานสวัสดิการ
ผู้อำนวยการกองคลัง	มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานคลัง การรับเงิน-เบิกจ่ายเงิน งานพัสดุ
ผู้อำนวยการกองช่าง	มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานการก่อสร้าง ควบคุมอาคาร งานไฟฟ้า
ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข	มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านการสาธารณสุข
ผู้อำนวยการกองการศึกษา	มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านการศึกษา
ผู้อำนวยการกองวิชาการฯ	มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านงานงบประมาณ
นิติกร	มีหน้าที่ดำเนินการปฏิบัติงาน ติดตาม และสรุปการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๖. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ งานนิติกร กองวิชาการและแผนงาน สำนักงานเทศบาลตำบลท่ามะเขือ ชั้น ๑ อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร

## ๗. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๗.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์เทศบาลตำบลท่ามะเขือ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นรายลักษณะอักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน มีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งเจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องร้องเรียนได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวก

ความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๕-๗๘๑-๐๑๐

## ๗.๒ ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) ติดต่อด้วยตนเอง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่ามะเขือ
- ๒) ร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๕๕๗๘-๑๐๑๐ และโทรสาร หมายเลข ๐-๕๕๗๘-๑๘๘๔
- ๓) เว็บไซต์ [www.tmkcity.go.th](http://www.tmkcity.go.th)
- ๔) Facebook Fanpage “เทศบาลตำบลท่ามะเขือ”
- ๕) สายด่วนนายกเทศมนตรีตำบลท่ามะเขือ หมายเลข ๐๘๙-๙๖๑-๘๖๘๓
- ๖) สายด่วนปลัดเทศบาลตำบลท่ามะเขือ หมายเลข ๐๘๑-๒๘๑-๒๗๓๕
- ๗) สายด่วนเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายเลข ๐๙๓-๒๒๐-๙๙๗๗
- ๘) ศูนย์เทศบาลตำบลท่ามะเขือสร้างรอยยิ้ม
- ๙) หมายเลขติดต่อราชการ (ตามคู่มือประชาชนเทศบาลตำบลท่ามะเขือ)
- ๑๐) ตู้แสดงความคิดเห็น
- ๑๑) ส่งจดหมายมาที่ งานนิติการ กองวิชาการ สำนักงานเทศบาลตำบลท่ามะเขือ เลขที่ ๑๐๐๐ หมู่ที่ ๒ ตำบลท่ามะเขือ อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร ๖๒๒๒๐

## ๗.๓ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้
  - (๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
  - (๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ
  - (๓) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ
  - (๔) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที
- กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้
  - (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วยชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
  - (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อผู้ร้อง
  - (๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง
  - (๔) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

- (๕) ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ
- (๖) ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

- กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้
  - (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
  - (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
  - (๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้
  - (๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป มิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
  - (๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
  - (๖) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึกข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
  - (๗) ส่งหนังสือแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ
  - (๘) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ ทราบทันที

#### ๘. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๔ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีมีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องร้องเรียนข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) ส่งผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้หัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอโดยตรง

(๒) ส่ง Fax ไปที่ส่วนราชการ/อำเภอ พร้อมทั้งจดรายชื่อผู้รับเรื่องไว้

(๓) ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา



- (๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- (๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
- (๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
- (๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเดือนครั้งที่ ๑ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ และส่งหนังสือแจ้งเดือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเดือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเดือนครั้งที่ ๒ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ และส่งหนังสือแจ้งเดือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเดือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลท่ามะเขือเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมบันทึก
- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

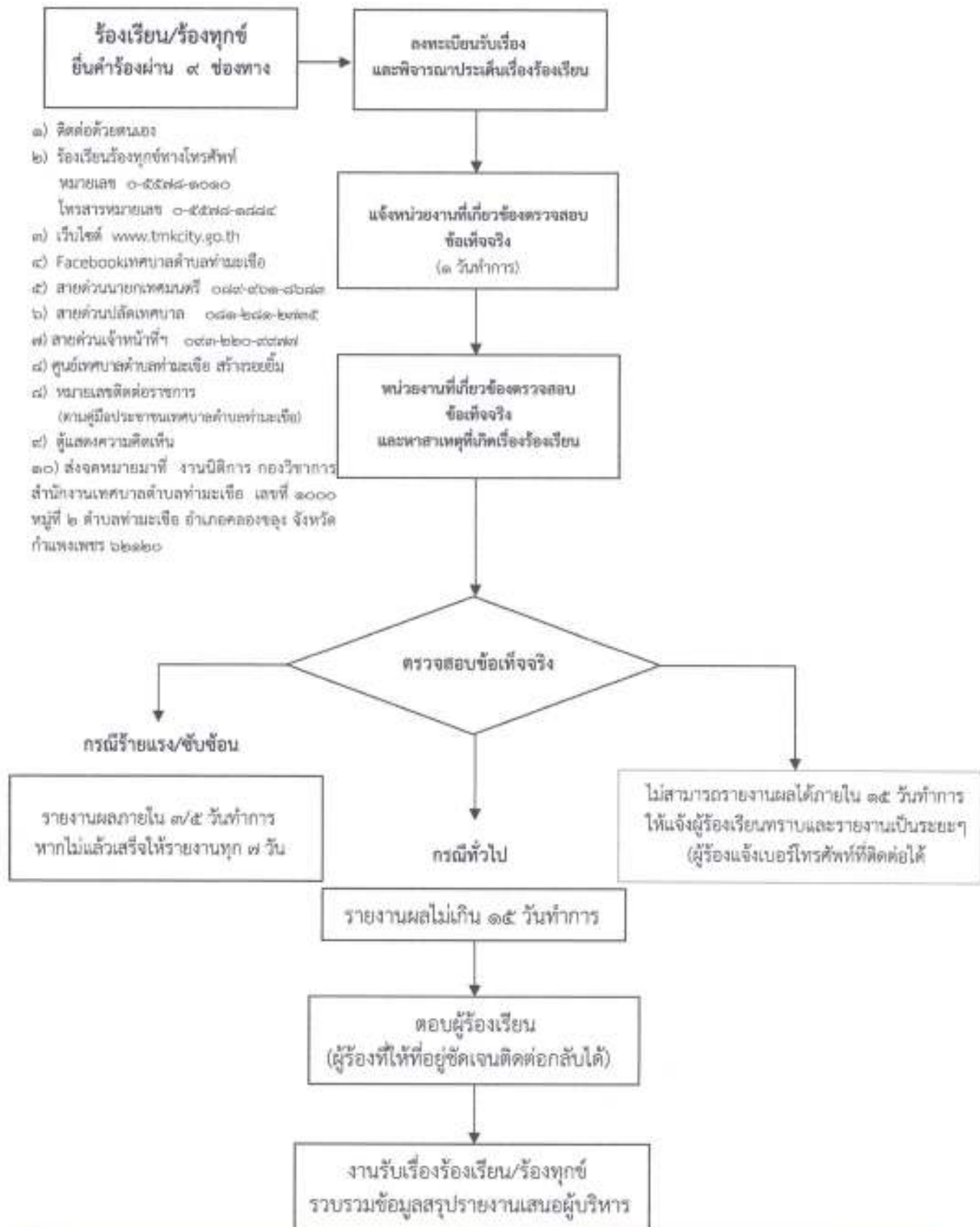
ขั้นตอนที่ ๙ ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

ขั้นตอนปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน (ระยะไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๓	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	กองวิชาการและ แผนงาน - นิติกร
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วรายงาน นายกเทศมนตรีตำบลท่ามะเขือ กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๓ วัน กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วัน	๗ วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเดือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ	๕ วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเดือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้รายงานนายกเทศมนตรี ตำบลท่ามะเขือเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	๑ วันทำการ	กองวิชาการและ แผนงาน
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง พร้อมระบุปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข	๗ วันทำการ	กองวิชาการและ แผนงาน - นิติกร
ขั้นตอนที่ ๙	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๑๕ วันทำการ	กองวิชาการและ แผนงาน - นิติกร



## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



#### ๘.๒ การส่งต่อเรื่องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

#### ๘.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ของเทศบาลต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาลแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

#### ๘.๔ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลจะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนดอย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

#### ๘.๕ การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนดงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานปลัดเพื่อสั่งการต่อไป

#### ๘.๖ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คำชี้แจงขอหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

#### ๘.๗ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. นิติกร
๒. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

**๙. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน**

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องร้องเรียนได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๕-๗๘๑-๐๑๐ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

**๑๐. ระบบติดตามและประเมินผล**

งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลจะติดตามผลการนำข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน จะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

**๑๑. ประโยชน์ที่ได้รับ**

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว และเป็นปัจจุบัน ตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

จัดทำโดย  
งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน  
เทศบาลตำบลท่ามะเขือ  
อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร



# ภาคผนวก

### คำร้องทั่วไป

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลท่ามะเขือ  
วันที่ .....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่ามะเขือ

ประเภทเรื่อง  ร้องเรียนทั่วไป  ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง  ร้องเรียนการทุจริต  
(สำหรับเจ้าหน้าที่)  ขอความช่วยเหลือ  ขอคำปรึกษา  อื่นๆ.....

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี โทรศัพท์.....

ID Line..... E-mail.....

อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ตรอกซอย ..... ถนน .....

แขวง/ตำบล ..... เขต/อำเภอ ..... จังหวัด .....

รายละเอียด.....

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

วัตถุประสงค์/ความต้องการ.....

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

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเป็นความจริงทุกประการ หากปรากฏว่าไม่เป็นความจริง ข้าพเจ้ายอมรับผิดชอบ และให้ดำเนินการได้ตามกฎหมาย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้แก่ข้าพเจ้าตามความประสงค์ต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....  
(.....)

## แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ กพ ๒๕๘๐๖ (เรื่องร้องเรียน) /

สำนักงานเทศบาลตำบลท่ามะเขือ  
หมู่ที่ ๒ ตำบลท่ามะเขือ อำเภอคลองขลุง  
จังหวัดกำแพงเพชร ๖๒๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลท่ามะเขือ โดยทาง

หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์  ด้วยตนเอง  ทางโทรศัพท์

อื่น ๆ .....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับ.....

นั้น

เทศบาลตำบลท่ามะเขือ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง  
เลขรับที่.....ลงวันที่.....และเทศบาลตำบลท่ามะเขือ

ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่ามะเขือ และได้มอบหมายให้.....  
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่ามะเขือ และได้จัดส่งเรื่องให้.....  
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย  
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ

ที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

กองวิชาการและแผนงาน

เทศบาลตำบลท่ามะเขือ

งานนิติการ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร ๐-๕๕๗๗๘-๕๐๕๐ โทรสาร ๐-๕๕๗๗๘-๕๘๘๔



## แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ กพ ๒๕๘๐๒ (เรื่องร้องเรียน) /

สำนักงานเทศบาลตำบลท่ามะเขือ  
หมู่ที่ ๒ ตำบลท่ามะเขือ อำเภอคลองขลุง  
จังหวัดกำแพงเพชร ๖๒๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ เทศบาลตำบลท่ามะเขือ ที่ กพ ๒๕๘๐๒/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

๓.....

ตามที่เทศบาลตำบลท่ามะเขือ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน  
ของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลท่ามะเขือ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม  
ประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า.....

.....

.....

.....ตั้งมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กองวิชาการและแผนงาน

เทศบาลตำบลท่ามะเขือ

งานนิติการ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร ๐-๕๕๓๗๔-๑๐๑๐ โทรสาร ๐-๕๕๓๗๔-๑๘๔๔

## การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลท่ามะเขือ



### ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

1. เข้าเว็บไซต์ <http://www.tmkcity.go.th>
2. เลือกเมนู กระดานสนทนา กระดานสนทนาภายในเทศบาล ตั้งกระทู้
3. พิมพ์รายละเอียด ชื่อผู้แสดงความเห็น :  
หัวข้อกระทู้ :  
รายละเอียด : ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์
4. พร้อมกรอกรายละเอียด สถานที่ติดต่อกลับ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล

## การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลท่ามะเขือ



### ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

1. เข้าเว็บไซต์ <https://www.facebook.com/tmkcity/>
2. เลือกเมนู ส่งข้อความ
3. พิมพ์รายละเอียด ชื่อผู้แสดงความเห็น :  
รายละเอียด : ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์
4. พร้อมกรอกรายละเอียด สถานที่ติดต่อกลับ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล





## สำนักงานเทศบาลตำบลท่ามะเขือ



กองวิชาการและแผนงาน