



# คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลหนองหอย  
อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่าง ๆ จนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เทศบาลตำบลหนองหอย

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
คำจำกัดความ	๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน	๕
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๖
มาตรฐานงาน	๖
จัดทำโดย	๖
<b>ภาคผนวก</b>	
- แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	

## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

### เทศบาลตำบลหนองหอย

#### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ ประกอบกับมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

#### ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองหอยใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๒. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลหนองหอย มีแนวทางการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของเทศบาลตำบลหนองหอย ทราบกระบวนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. เพื่อปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

#### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองหอย เลขที่ ๓๑/๒ หมู่ที่ ๓ ตำบลหนองหอย อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๐๐๐

#### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของประชาชน

#### ๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ”

หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือ บุคคล/ นิติบุคคล

\* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้ความหมายรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

	<p>* เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกส่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ</li><li>- ผู้มีส่วนได้เสีย</li><li>- ผู้ค้ำกับหน่วยงานของรัฐ</li><li>- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ</li></ul>
“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลหนองหอย
“การจัดการข้อร้องเรียน”	หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
“ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์”	หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลหนองหอย ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะการให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน”	หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook
“เจ้าหน้าที่”	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
“ข้อร้องเรียน”	หมายถึง เรื่องราวร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ หน่วยงานมีรายละเอียด อย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
“การดำเนินการเรื่องร้องเรียน”	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียน ที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองหอย
๒. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ
๓. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน หรือมีกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลได้แน่นอน
๔. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลหนองหอยที่มีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งแนวทางปฏิบัติแก่ผู้ถูกร้องเรียนที่จะทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นสำเร็จลุล่วง รวมถึงการไกล่เกลี่ยในเบื้องต้นเพื่อให้เรื่องได้ยุติ และสามารถขอให้บุคคลใดให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๕.กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการ หรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖.ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ผู้รับคำร้องอาจสรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณา ดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียด เพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗.การรายงานผลการปฏิบัติงาน

๗.๑ กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยุติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบล หนองหอยที่มีหน้าที่ดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๗.๒ กรณีที่มีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไปในเบื้องต้นแล้ว แต่เรื่องไม่ยุติหรือไม่สามารถยุติได้ไม่ว่าด้วยสาเหตุใด ให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลหนองหอย ที่มีหน้าที่ดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว เพื่อส่งเรื่อง ให้คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองหอย พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นให้ยุติในขั้นตอนต่อไป

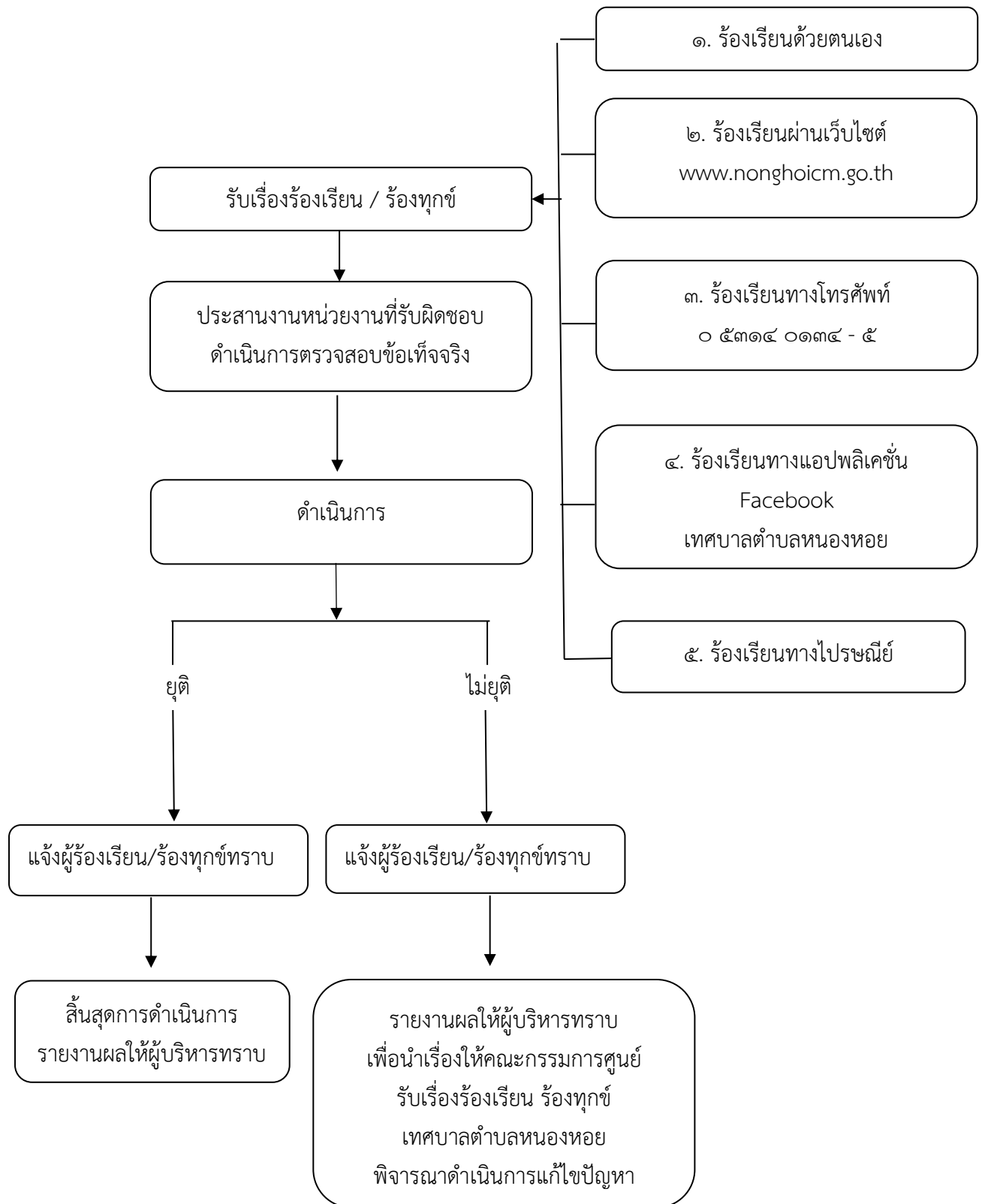
๘.ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๗.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการประชาชน เทศบาลตำบลหนองหอย	ทุกครั้งที่มี การร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลหนองหอย www.nonghoicm.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๕๓๑๔ ๐๑๓๔ - ๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางแอปพลิเคชัน Facebook เทศบาลตำบลหนองหอย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	๑ สัปดาห์	ภายใน ๑ วันทำการ	

## ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## ๙.การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มคำร้อง โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงระบบของศูนย์บริการประชาชน

## ๑๐.เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลหนองหอย

มีหน้าที่

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งมาจากศูนย์บริการประชาชน เพื่อลงทะเบียนรับเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ติดตามความคืบหน้าและผลของการดำเนินการ ตรวจสอบกระบวนการซึ่งส่วนราชการเจ้าของเรื่องต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๓. เก็บรวบรวมเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ๑๑.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๑.๑ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการหรือบริการสาธารณะของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ เหตุเดือดร้อนรำคาญ เช่น กลิ่นเหม็นรบกวน ส่งเสียงดังรบกวน เป็นต้น ให้แจ้งส่วนราชการที่รับผิดชอบทราบ เสนอผู้บริหารเพื่อสั่งการและดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองหอย ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหา และดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑.๓ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองหอย ให้ส่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบทราบ เสนอผู้บริหารเพื่อสั่งการและดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๑๒.การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน กรณีไม่อาจแล้วเสร็จได้ภายใน ๑๕ วัน ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อส่งเรื่องให้คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองหอย พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นให้ยุติในขั้นตอนต่อไป และแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบก่อนครบกำหนด ๑๕ วัน



### ๑๓.การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ  
ทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์  
การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา  
องค์กรต่อไป

### ๑๔.มาตรฐานงาน

**การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด**

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลหนองหอย  
ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ให้แล้วเสร็จและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน กรณีไม่อาจแล้วเสร็จได้ภายใน ๑๕ วัน  
ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบและแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบก่อนครบกำหนด  
๑๕ วัน

### ๑๕.จัดทำโดย

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลหนองหอย

เลขที่ ๓๑/๒ หมู่ที่ ๓ ตำบลหนองหอย อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๑๔ ๐๑๓๔ - ๕

- หมายเลขโทรสาร ๐ ๕๓๑๔ ๐๑๓๒

- เว็บไซต์ [www.nonghoicm.go.th](http://www.nonghoicm.go.th)

- [www.facebook.com/เทศบาลตำบลหนองหอย](http://www.facebook.com/เทศบาลตำบลหนองหอย)

ภาคผนวก

แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานเทศบาลตำบลหนองหอย  
อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองหอย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....  
หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
โทรศัพท์ ..... อาชีพ.....ตำแหน่ง .....

ถือบัตรประจำตัวประชาชน เลขที่ .....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลหนองหอย พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ  
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่องดังกล่าวต่อไปนี้.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริง โดยข้าพเจ้าได้แนบหลักฐาน  
ประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....
- ๒).....
- ๓).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการตามคำร้องนี้

ขอแสดงความนับถือ

.....  
(.....)

ผู้ร้อง