

คู่มือ การรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ในการนี้ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดเกี่ยวกับการที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคล โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วน ราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป เช่นนี้ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความ ถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อ เป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงานและ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านเหลื่อมขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียน - ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับบุคคลที่มีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ ร้องเรียน-ร้องทุกข์ เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียน - ร้องทุกข์ ได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ ร้องเรียน - ร้องทุกข์

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม เลขที่ ๓๕๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลบ้านเหลื่อม อำเภอ บ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๓๕๐

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา และรับฟังปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้ประชาชนเกิดความมั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ และมี ประสิทธิภาพ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม

๑. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม
๒. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
๓. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่เร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

๔. แจกคำสั่งแต่งตั้งและคู่มือการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบ

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ที่ส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม หน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียน-ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน-ร้องทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. ร้องเรียน-ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๓๘๗๑๕๕, ๐๔๓๘๗๑๑๑	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน-ร้องทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓. ร้องเรียน-ร้องทุกข์ ทางตู้รับฟังความคิดเห็น สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๔. ร้องเรียน-ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์ ถึงสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม เลขที่ ๓๕๑ ม.๒ ต.บ้านเหลื่อม อ.บ้านเหลื่อม จ.นครราชสีมา ๓๐๓๕๐	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน-ร้องทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการ	
๕. ร้องเรียน-ร้องทุกข์ ทาง E-mail : info@bllocal.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๖. ร้องเรียน-ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม ที่ http:// www.bllocal.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๗. ร้องเรียน-ร้องทุกข์ ผ่าน Facebook, Line เทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์

๑. กรอกแบบฟอร์มคำร้องเรียน-ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน-ร้องทุกข์ ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน-ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์ลงบนทะเบียนควบคุมเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์

๑. กรณีเป็นการร้องเรียน-ร้องทุกข์ เกี่ยวกับคุณภาพการจัดทำบริการสาธารณะของหน่วยงาน เช่น การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อเสนอไปยังผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๒. กรณีเป็นการร้องเรียน-ร้องทุกข์ ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น ร้องเรียน-ร้องทุกข์ เกี่ยวกับความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อเสนอไปยังผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๓. กรณีเป็นการร้องเรียน-ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหา ต่อไป

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ผู้บริหารทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องเรียน-ร้องทุกข์ ทราบต่อไป

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์ เสนอให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกเดือน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงานในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

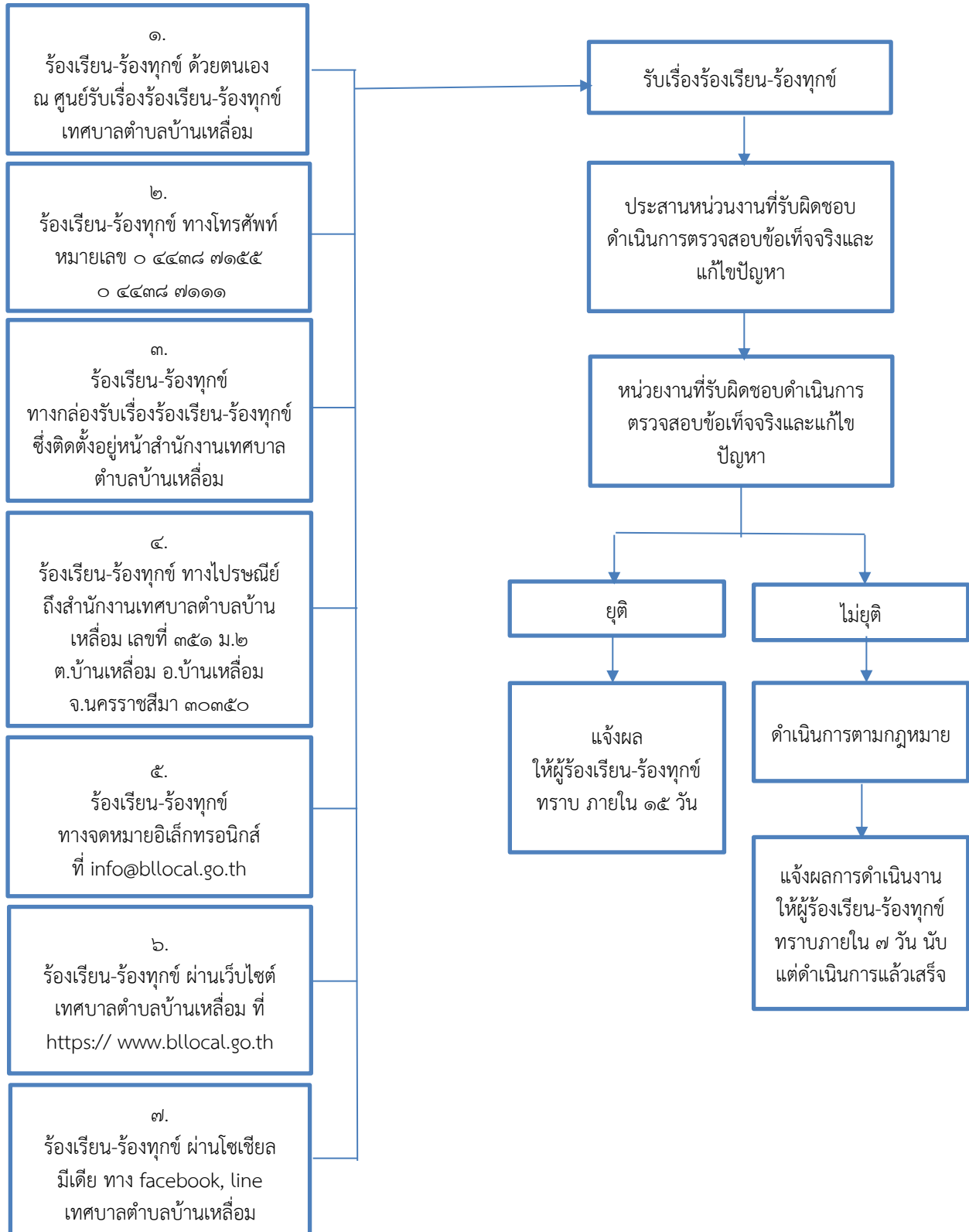
กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์จากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบฟอร์ม

-แบบฟอร์มคำร้องเรียน-ร้องทุกข์

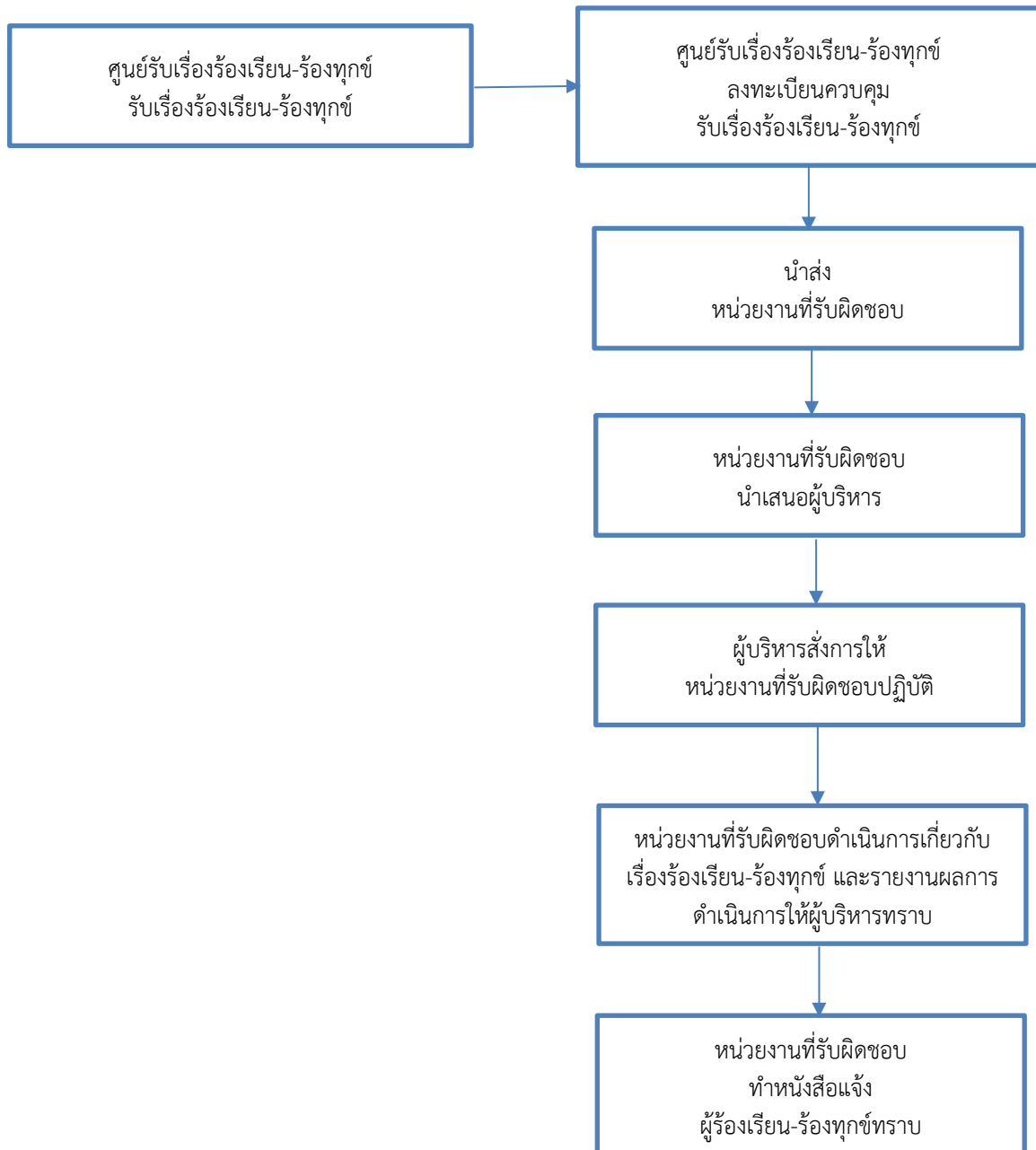
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์



แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์



ขั้นตอนและระยะเวลากระบวนการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

ที่	กระบวนการ	ระยะเวลาดำเนินการ
๑.	การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ <ul style="list-style-type: none"> - ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ - ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ - หน่วยงานที่รับผิดชอบนำเสนอผู้บริหาร - ผู้บริหารสั่งการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบปฏิบัติ - หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา - หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ - หน่วยงานที่รับผิดชอบทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน-ร้องทุกข์ทราบ 	๑๕ วัน

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม
 เทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม เลขที่ ๓๕๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลบ้านเหลื่อม อำเภอบ้านเหลื่อม
 จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๓๕๐
 เบอร์โทรศัพท์ ๐-๔๔๓๘-๗๑๕๕, ๐-๔๔๓๘-๗๑๑๑
 เบอร์โทรสาร ๐-๔๔๓๘-๗๑๔๑
 เว็บไซต์ <https://www.bllocal.go.th>
 e-mail : info@bllocal.go.th
 facebook เทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม
 Line เทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม

ภาคผนวก

(ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง)

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(แบบคำร้อง ๑)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม
๓๕๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลบ้านเหลื่อม
อำเภอบ้านเหลื่อม นม ๓๐๓๕๐

วันที่.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเหลื่อม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่..... ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์
เพื่อให้เทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทาง
แพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑.จำนวน.....ชุด
๒.จำนวน.....ชุด
๓.จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ยื่นคำร้อง

(ทางโทรศัพท์)

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(แบบคำร้อง ๒)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม
๓๕๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลบ้านเหลื่อม
อำเภอบ้านเหลื่อม นม ๓๐๓๕๐

วันที่.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเหลื่อม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร..... เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความ
ประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน
เรื่อง.....

โดยขอ อ่าง

เป็นหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบ
ทางกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)



ที่ นม ๕๒๓๕๑/

สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม
๓๕๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลบ้านเหลื่อม
อำเภอบ้านเหลื่อม นม ๓๐๓๕๐

วันที่.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ
.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น
เทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

และเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อมและได้มอบหมายให้
.....เบอร์โทรศัพท์.....เป็นหน่วยตรวจสอบ และดำเนินการ
() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม และได้จัดส่งเรื่องให้
.....เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่
เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้
อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเหลื่อม

สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์ ๐-๔๔๓๘๘-๗๑๕๕

www.bllocal.go.th

ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)



ที่ นม ๕๒๓๕๑/

สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม
๓๕๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลบ้านเหลื่อม
อำเภอบ้านเหลื่อม นม ๓๐๓๕๐

วันที่.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือ เทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม ที่ นม ๕๒๓๕๑/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....
๒.....
๓.....

ตามที่ เทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

๑.
๒.
๓.

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเหลื่อม

สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์ ๐-๔๔๓๘-๗๑๕๕

โทรสาร ๐-๔๔๓๘-๗๑๔๑

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม

<https://www.bllocal.go.th>

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ <https://www.bllocal.go.th>
๒. เลือกเมนูหลัก
๓. เลือกเมนูร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕. ช่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกรอกรายชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๖. ช่องกรอกรหัสประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก
๗. กรอกช่องโทรศัพท์
๘. กรอกอีเมลล์ (ถ้ามี)

หมายเหตุ หากท่านกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล