

คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน  
ของเทศบาลตำบลตลาดขวัญ



จัดทำโดย

เทศบาลตำบลตลาดขวัญ

อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

## คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๒๒

เทศบาลตำบลลาดบัวหลวง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลลาดบัวหลวง โดยมีการกำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบ ในการนี้ เทศบาลตำบลลาดบัวหลวงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฯที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และโดยเฉพาะกับประชาชนผู้ร้องเรียน รวมถึงประเทศชาติ

เทศบาลตำบลลาดบัวหลวง

## สารบัญ

	หน้า
<b>คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลลาดบัวหลวง</b>	
กระบวนการงานและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๑
ช่องทางการร้องเรียน	๑
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑
แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลลาดบัวหลวง	๓
แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
ตัวอย่างการกรอกรูปแบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕

### ภาคผนวก

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๖๒

## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลตลาดขวัญ

### กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง

๑. ที่สำนักงานเทศบาลตำบลตลาดขวัญ

โทรศัพท์ : ๐ ๕๓๔๘๔๕๓๙ ต่อ ๑๑

โทรสาร : ๐ ๕๓๔๘๔๕๓๙ ต่อ ๑๘ หรือ

๒. เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลตลาดขวัญ <http://www.tabadkhwan.go.th>

๓. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเทศบาลตำบลตลาดขวัญ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลตลาดขวัญ

ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.

### หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

เทศบาลตำบลตลาดขวัญเป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เทศบาลตำบลตลาดขวัญได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อ หรือร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ

#### ขั้นตอน

๑. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรอกแบบฟอร์ม

หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

#### หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์

และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบความถูกต้อง

๓. ปลัดเทศบาล สั่งการดำเนินการแก้ไขปัญหา

๔. โกล่เกลี่ย/และตอบปัญหา หรือชี้แจง การร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### ระยะเวลา

ในการยื่นคำขอ ๑ นาที/ราย

พิจารณาคำขอ/และจัดหาข้อมูลตามคำขอ ๓ นาที/ราย

แก้ไขปัญหาการร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน

#### รายการเอกสารประกอบ

เอกสารคำร้องเรียน กรณีกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน)

กรณี ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ (ไม่มีเอกสาร)

ค่าธรรมเนียม -ไม่มี-

แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบงาน  
ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

๑. กรอกแบบฟอร์มคำร้อง (คำร้องเรียน/ร้องทุกข์)/หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

ผู้รับผิดชอบ

นิติกร เทศบาลตำบลตลาดขวัญ และเจ้าหน้าที่ที่  
เกี่ยวข้องสามารถ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้



๒. พิจารณาคำร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ

ปลัดเทศบาลตำบลตลาดขวัญ



๓. แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบ

๑. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
๒. ผู้อำนวยการกองคลัง
๓. ผู้อำนวยการกองช่าง
๔. นักจัดการงานทั่วไป
๕. นักพัฒนาชุมชน
๖. นิติกร
๗. ผู้ช่วยนิติกร

หมายเหตุ - ผู้รับผิดชอบสามารถปรับปรุงได้ ตามความเหมาะสมและตรงตามเรื่องที่มีการร้องเรียน  
หรือสามารถมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องที่แท้จริงดำเนินการ

แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลลาดบัวขาว

ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๘

ยื่นเรื่องร้องเรียน ๑ นาที/ราย

พิจารณาคำร้องเรียน ๓ นาที/ราย

ดำเนินการแก้ไขปัญหา  
หรือรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ  
ภายใน ๑๕ วัน/ต่อราย



## แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลตลาดขวัญ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ

3. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย

4. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

**หมายเหตุ** สามารถใช้เป็นเอกสารในเรื่องร้องเรียนทั่วไป เช่น ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
ภายในหน่วยงานเทศบาลตำบลตลาดขวัญ หรือใช้เป็นเอกสารร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลตลาดขวัญ

## (ตัวอย่าง)

## แบบฟอร์มคำร้องขอข้อมูลข่าวสาร

เขียนที่.....หมู่ที่ ๓ ต.ตลาดขวัญ

อ.ดอนสะเก็ด...จ.เชียงใหม่..๔๐๒๒๐

วันที่...๑...เดือน...มกราคม...พ.ศ. ...๒๕๕๖....

เรื่อง.....ร้องเรียนการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและร้องเรียนความไม่เป็นกลางเจ้าหน้าที่

เรียน.....นายกเทศมนตรีตำบลตลาดขวัญ

ข้าพเจ้า.....นายชื่อล้นยศ..... นามสกุล.....ธรรมดี..... อายุ.....๔๒.....ปี

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....๕๕๐๐๑.....หมู่.....๔๘.....ตำบล..ตลาดขวัญ..อำเภอ...ดอนสะเก็ด.....

จังหวัด.....เชียงใหม่..... เบอร์โทรศัพท์.....๐๕๓-๓๗๓/๘๙๙.....

มีความประสงค์จะดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์.....เนื่องด้วยข้าพเจ้า นายยุติธรรม  
ติงาม ได้พบการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่โปร่งใสในโครงการจัดซื้อ.....และ  
ขอร้องเรียนความไม่เป็นกลางของเจ้าหน้าที่ กรณีนายมักมาก วุ่นวาย ข้าราชการในสังกัดของท่าน  
ดำเนินการ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำขอ

(.....)

หมายเหตุ แบบฟอร์มการร้องเรียน /หนังสือร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถจัดทำมา  
เองได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามแบบฟอร์มที่ทางเทศบาลตำบลตลาดขวัญทำไว้



**ภาคผนวก**