



คู่มือการปฏิบัติงานด้านเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนและร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และการทุจริตคอร์รัปชัน
เทศบาลเมืองหนองปรือ

เทศบาลเมืองหนองปรือ
อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานด้านเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และการทุจริตคอร์รัปชันเทศบาลเมืองหนองปรือฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการ ข้อร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองหนองปรือ ทั้งนี้การจัดการ ข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมี ขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ
เทศบาลเมืองหนองปรือ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และการทุจริตคอร์รัปชัน	๑
เทศบาลเมืองหนองปรือ	
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	๒
แผนผังขั้นตอนร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลเมืองหนองปรือ	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียนและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารเทศบาลเมืองหนองปรือทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
ช่องทางการร้องเรียน	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
เอกสารคำร้องต่างๆ เกี่ยวกับการแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และการทุจริตคอร์รัปชันเทศบาลเมืองหนองปรือ

เพื่อให้การบริการสาธารณะ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองหนองปรือ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ.๒๕๕๒ ประกอบมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ จัดตั้งศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองหนองปรือ โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองหนองปรือ

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลเมืองหนองปรือ เลขที่ ๑๑๑ หมู่ ๗ ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ๒๐๑๕๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และการทุจริตคอร์รัปชันเทศบาลเมืองหนองปรือ มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

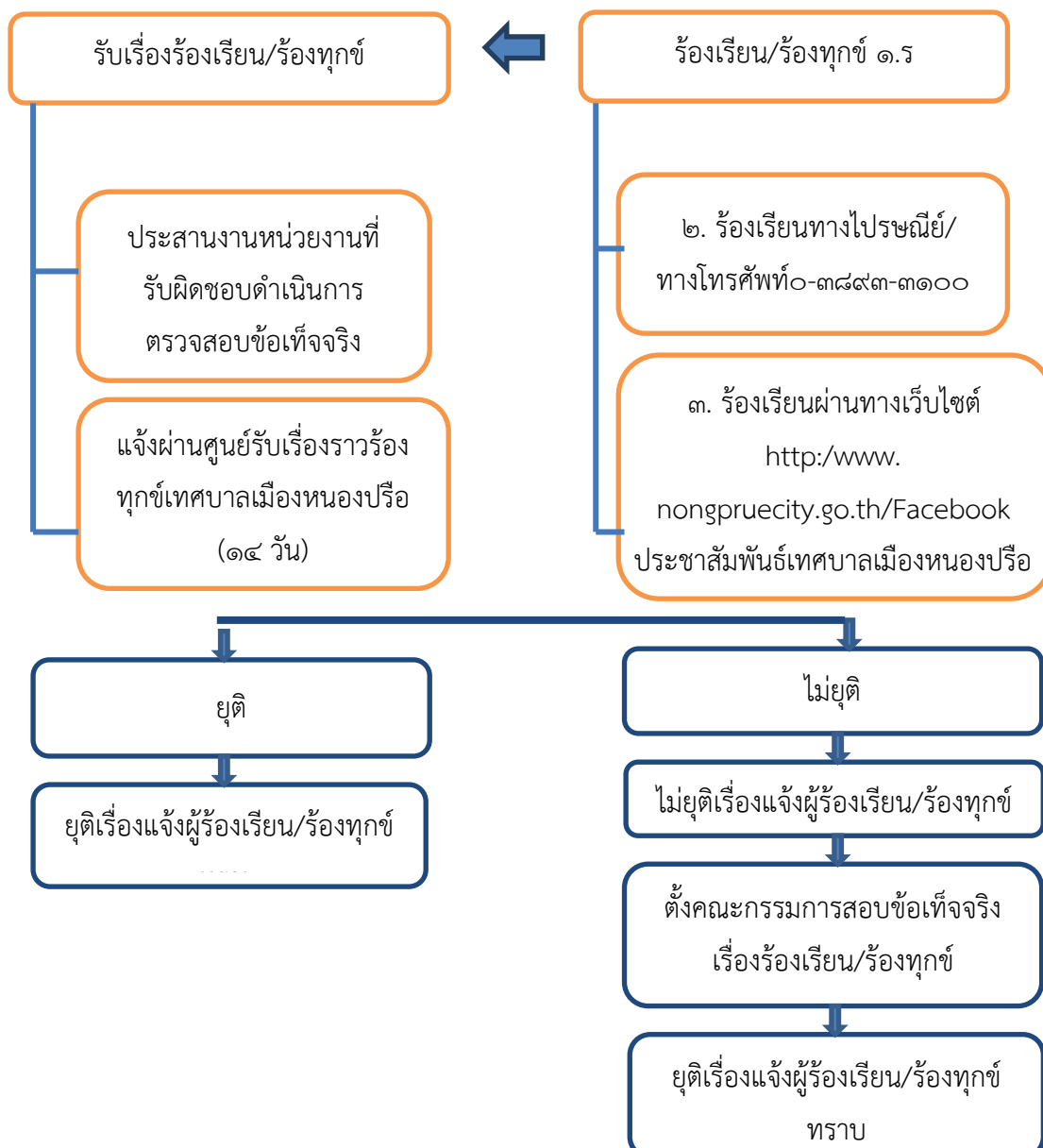
๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	- ผู้ที่มีมารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ส่วนได้ส่วนเสีย	- ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขต เทศบาลเมืองหนองปรือ
การจัดการข้อร้องเรียน	- มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการเรื่องข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

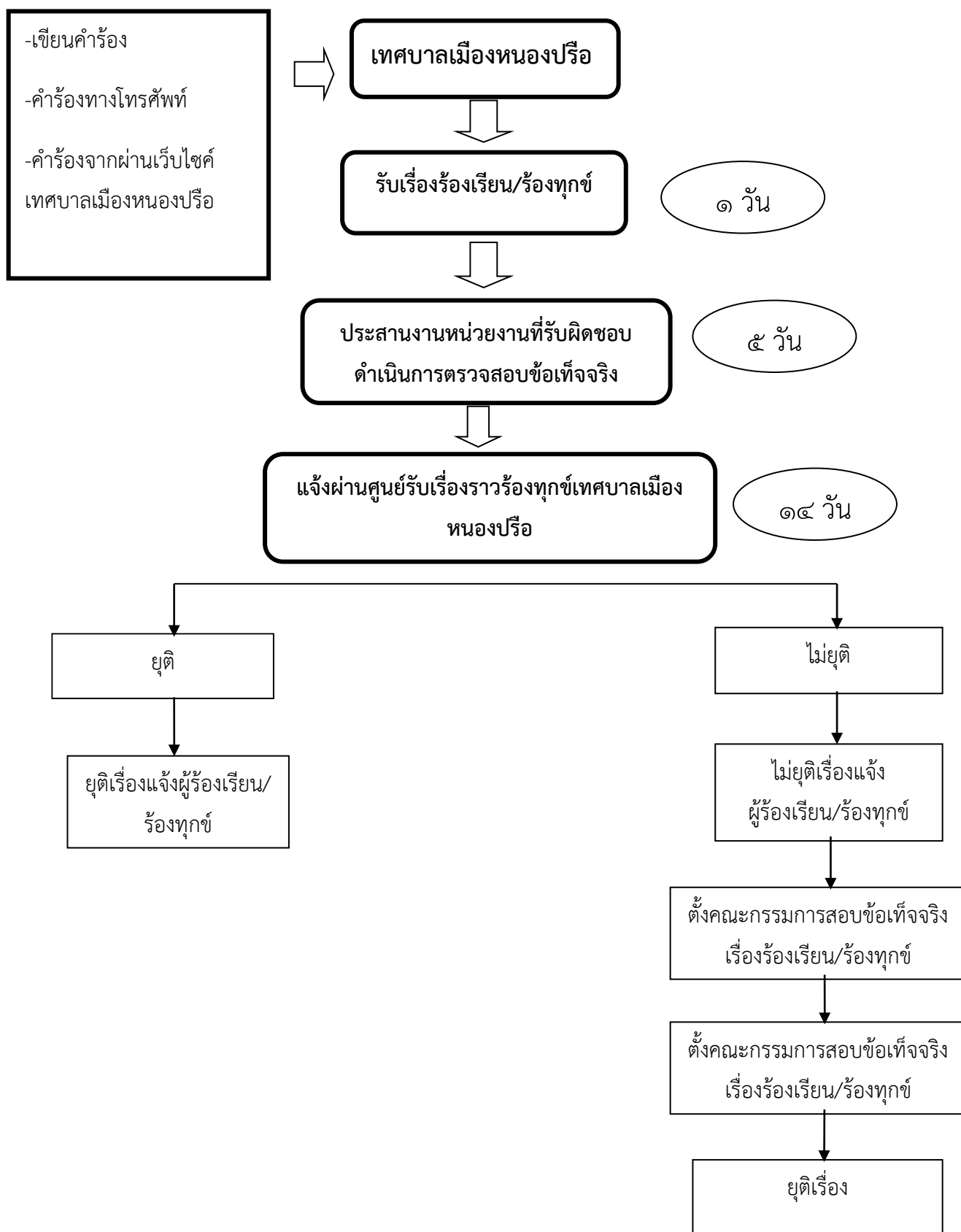
ผู้ร้องเรียน	-ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองหนองปรือผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	-ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อ ด้วยตนเอง/ ทางไปรษณีย์,ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook /Line
เจ้าหน้าที่ ข้อร้องเรียน	-เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน -แบ่งออกเป็นประเภทต่างๆ เช่น -ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้อง ขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงานการ ร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



๘. แผนผังขั้นตอนร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลเมืองหนองปรือ



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จัดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลเมืองหนองปรือเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนถึงแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองหนองปรือ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	๑๕ วัน
การร้องเรียนทางไปรษณีย์ /ทางโทรศัพท์ ๐-๓๘๙๓-๓๑๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	๑๕ วัน
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ http://www.nongpruecity.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	๑๕ วัน
ร้องเรียนทาง Facebook ประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองหนองปรือ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	๑๕ วัน

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียนและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – นามสกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ เอกสารประกอบการร้องเรียน เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๒.๑ รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการอุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๑๒.๒ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายละเอียดหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๑๒.๓ ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลเมืองหนองปรือ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง และสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้อัยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๑๒.๔ กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๑๒.๕ กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารเทศบาลเมืองหนองปรือทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ ให้ผู้บริหารเทศบาลเมืองหนองปรือทราบ

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง / ทางไปรษณีย์ , โทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Facebook ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองหนองปรือ ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องต่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

๑๖. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

๑๗. ช่องทางการร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองหนองปรือ สำนักงานเทศบาลเมืองหนองปรือ เลขที่ ๑๑๑ หมู่ ๗ ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ๒๐๑๕๐ หรือ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เบอร์โทรศัพท์ ๐-๓๘๔๓-๓๑๐๐ เว็บไซต์เทศบาลเมืองหนองปรือ <http://www.nongpruecity.go.th>

๑๘. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองหนองปรือ สำนักงานเทศบาลเมืองหนองปรือ ๑๑๑ หมู่ ๗ ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี หรือ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เบอร์โทรศัพท์ ๐๓๘๔๓-๓๑๐๐ เว็บไซต์เทศบาลเมืองหนองปรือ <http://www.nongpruecity.go.th>

ภาคผนวก

คำร้องทั่วไป

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....
เรียน นายกเทศมนตรีเมืองหนองปรือ
ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... เบอร์โทรศัพท์.....
ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

เรียน ปลัดเทศบาลเมืองหนองปรือ

(ลงชื่อ).....
(.....)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองหนองปรือ
.....
.....

(ลงชื่อ)..... (ลงชื่อ).....
(.....) (นายวินัย อินทร์พิทักษ์)
ปลัดเทศบาลเมืองหนองปรือ นายกเทศมนตรีเมืองหนองปรือ

แบบคำร้องเรียน / ร้องทุกข์

เรื่อง.....

เลขที่.....

เขียนที่

วันที่ เดือน พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เชื้อชาติ สัญชาติ
.....อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่..... หมู่บ้าน/โครงการ.....ชุมชน
.....ซอย/ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ด้วยข้าพเจ้าได้รับความเดือดร้อนกรณี.....

.....

.....

จึงมีความประสงค์.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ข้าพเจ้า

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

...../...../.....

ความเห็นผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป

.....

.....

คำสั่ง

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

...../...../.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

...../...../.....

ใบรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (สำหรับเจ้าหน้าที่)

ได้รับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ เลขที่..... เรื่อง.....
ของชื่อ.....สกุล.....เมื่อวันที่.....

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ประกอบคำร้องได้แก่

- ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวข้าราชการ (ถ้ามี)
- ๒. สำเนาทะเบียนบ้าน (ถ้ามี)
- ๓. หลักฐานอื่น เช่น รูปถ่าย (ถ้ามี)

แผนที่ประกอบ



แบบคำร้องเรียน / ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้อมูลผู้ร้องเรียน ข้าพเจ้า
เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้

ข้อมูลผู้ถูกร้อง ข้าพเจ้า.....
ตำแหน่งหน่วยงาน

รายละเอียด

พร้อมกับข้าพเจ้าได้แนบหลักฐาน

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)