

คู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียนร้องทุกข์



เทศบาลตำบลโพนทอง
อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
โทร./โทรสาร 043-840477
www.phonthong-mu.go.th

คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับเรื่องร้องเรียน หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรคความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ประกอบกับประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นในท้องที่เทศบาลตำบลโพนทอง เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เทศบาลตำบลโพนทองจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลโพนทอง บรรลุสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

สารบัญ

หน้า

ความหมาย

1

วัตถุประสงค์

1

ขอบเขต

1

หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1

ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

2

วิธีดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

3

ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

4

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

5

ภาคผนวก

แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

1

1. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการ หน่วยงานต่าง ๆ เพราะในการบริหารราชการหรือการให้บริการของส่วนราชการนั้น ผลงานจะเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชน มาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อย ซึ่งเทศบาลตำบลโพนทองมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับเรื่องราวร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก

หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด

โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ไว้ 2 ประการ คือ

เรื่องร้องเรียน

หมายถึง

เรื่องราวที่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโพนทองเป็นผู้ถูกร้องเรียน

เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือการปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

รวมถึงการดำเนินงานของเทศบาลตำบลโพนทองที่ไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ และระเบียบกฎหมาย

เรื่องร้องทุกข์

หมายถึง

เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์หรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย

2. วัตถุประสงค์

เพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อเทศบาลตำบลโพนทองให้สามารถติดต่อสอบถาม

ขอทราบข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขอความเป็นธรรม

ขอความช่วยเหลือ

แจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้อกับงานของส่วนราชการ

และประสานงานส่งต่อเรื่องให้ส่วนราชการเจ้าของเรื่องไปดำเนินการแก้ไข

ปัญหาตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการต่อไป

เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลโพนทองและปฏิบัติงานอื่น

ๆตามที่ได้รับมอบหมาย

3. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประกอบด้วยความหมายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

และความรู้ทั่วไปสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

รวมถึงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

คำสั่ง

แนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

และหมายเลขเบอร์โทรศัพท์สายด่วน

4. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยห
ลัทธิและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
และประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนที่
องถิ่น เรื่อง
แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

4.1 ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียน

- 2-

4.1.1 เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน
หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

4.1.2 ความเดือดร้อนหรือเสียหาย
เกิดจากหน้าที่ของเทศบาลตำบลโพนทองละเลยต่อหน้าที่
ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร
กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
กระทำไม่ถูกต้องตามขั้นตอน
หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น
กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

4.2 ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์

เป็นเรื่องผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย
หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้
ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม
และได้มาร้องขอเพื่อให้เทศบาลตำบลโพนทองแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อน
หรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร
รวมถึงเรื่องที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลโพนทองดำเนินการแก้ไข
ปัญหาตามอำนาจหน้าที่
หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไป
ไปได้

5. ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลโพนทอง

5.1 การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

5.1.1 กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา

1)

บันทึกข้อมูลตามคำร้อง

และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน
หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ

มีให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา
และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง
เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลการะเกด
เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ
จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

5.1.2 กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษร
ต้องมีลักษณะดังนี้

- 1) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง
ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้ เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง
 - 2) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
พร้อมข้อเท็จจริง พุทธิการณ์อันเกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
 - 3) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
 - 4) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง
- ถ้าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

5.2 เมื่อเทศบาลตำบลโพนทอง ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
จะดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดแล้ว
เสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีตำบลการะเกดพิจารณา

5.3 เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบภายใน 7 วัน
นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร
อาจส่งหนังสือให้ผู้รับร้องลงชื่อรับทราบโดยตรงหรือส่งทางไปรษณีย์ตอบรับ
ลงทะเบียน

5.4 นายกเทศมนตรีตำบลการะเกดวินิจฉัยว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลการะเกด
หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด

- 3 -

ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ
ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลโพนทอง
ให้พิจารณามอบหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
หรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญห
หากเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ส่งเรื่องนั้นไปศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
อ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
หรือส่วนราชการเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไป
และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย
โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานติดตามผลการแก้ไขปัญห

หรือหากเป็นเรื่องที่เกินศักยภาพของเทศบาลตำบลโพหนอง
ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพ
หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแ
กไขปัญหาพร้อมกันหรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด
ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว
ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้น ๆ
กำหนดไว้

6. วิธีดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

6.1 การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

6.1.1

นายกเทศมนตรีตำบลการะเกดอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง
หรือมอบหมายปลัดเทศบาลตำบลโพหนอง เป็นผู้พิจารณาว่า
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี
หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น
หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็น
การเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการเรื่องนั้นอย่างไร

6.1.2

แนวทางที่นายกเทศมนตรีจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่

1) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง
หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

2) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง
โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์

3) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์
ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน

4) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล
มีมติเด็ดขาดแล้ว

6) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ
หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

6.2

การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
(กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลโพหนอง)

6.2.1

ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ
หรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นตรวจสอบข้อเท็จจริง
รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น

ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ
รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง
ถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นอย่างชัดเจน
เพื่อเสนอนายกเทศมนตรีตำบลการะเกดพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

- 4 -

6.2.2

การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

6.2.3

การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้นายกเทศมนตรีตำบลการะเกดพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

6.2.4

คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของนายกเทศมนตรีตำบลการะเกดควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจ

6.2.5

ให้แจ้งผลเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

7. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

7.1

เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลโพนทอง ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

7.2

เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลโพนทอง ให้ส่งเรื่องนั้นไปศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไป และแจ้งผู้ร้องทราบภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หรือหากเป็นเรื่องที่เกินศักยภาพของเทศบาลตำบลโพนทองให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

วข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกัน
ทั้งนี้ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการก
ารกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง
แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล