



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล โทร. ๐๔๕ ๖๗๑ ๐๒๒

ที่ ศก ๕๒๒๐๑/๖๘๐ วันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๙

เรื่อง ขออนุมัติการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเมืองชุมชั้น

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุมชั้น

### เรื่องเดิม

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ มาตรา ๔๑ กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการในการพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นของประชาชน และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ประกอบกับประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ นั้น

### ข้อเท็จจริง

เทศบาลตำบลเมืองชุมชั้น มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาการให้บริการประชาชนและการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อน ร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอดจนการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้ส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องจัดให้มีระบบการรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ที่สะดวก ปลอดภัย และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้

เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวมีระบบที่เป็นเอกภาพ สามารถคุ้มครองสิทธิประโยชน์และความลับของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน เทศบาลตำบลเมืองชุมชั้น จึงได้ดำเนินการ จัดทำร่างประกาศและร่างคำสั่งที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดตั้งกลไกและแนวทางการดำเนินงานให้เป็นรูปธรรม ประกอบด้วย การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ การกำหนดคู่มือ ปฏิบัติงาน และการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน (Public Grievance Redress / Whistleblowing Policy and Procedure)

### ระเบียบกฎหมาย

๑. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย

๒. ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล



สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

พระราชกฤษฎีกา

ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พ.ศ. ๒๕๕๖

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

เป็นปีที่ ๕๘ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๒๑ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ประกอบกับมาตรา ๓/๑ และมาตรา ๗๑/๑๐(๕) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชกฤษฎีกาขึ้นไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชกฤษฎีกานี้เรียกว่า “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖”

มาตรา ๒ พระราชกฤษฎีกานี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ การปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกานี้ในเรื่องใดสมควรที่ส่วนราชการใดจะปฏิบัติเมื่อใด และจะต้องมีเงื่อนไขอย่างไร ให้เป็นไปตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนดตามข้อเสนอแนะของ ก.พ.ร.

มาตรา ๔ ในพระราชกฤษฎีกานี้

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗

มาตรา ๓๙ ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ระบบเครือข่ายสารสนเทศตามวรรคหนึ่ง ต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้นตามมาตรา ๔๐

มาตรา ๔๐ เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อกับส่วนราชการทุกแห่ง ให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลางขึ้น

ในกรณีที่ส่วนราชการใดไม่อาจจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการได้ อาจร้องขอให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดำเนินการจัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการดังกล่าวก็ได้ ในกรณีนี้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะขอให้ส่วนราชการให้ความช่วยเหลือด้านบุคลากร ค่าใช้จ่าย และข้อมูลในการดำเนินการก็ได้

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิได้อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

มาตรา ๔๒ เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความสะดวกรวดเร็ว ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้า ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป

ในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และใน



ที่ นร ๐๑๐๗/ ๒๕๓๗

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

เรื่อง ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

ด้วยรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ประธานกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ลงนามในประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

โดยที่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๑๒ (๑๕) และวรรคสอง กำหนดให้ประกาศของคณะกรรมการเมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้ ดังนั้น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงขอส่งประกาศดังกล่าวเพื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษา เพื่อให้มีผลใช้บังคับต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายจำเริญ ยุติธรรมสกุล)

รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน  
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ

ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๘๑ ๐๑๘๔

โทรสาร ๐ ๒๒๘๒ ๐๖๘๔



ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน  
ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะหลายประเภทให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามยังมีภารกิจอีกหลายประเภทที่มีได้อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ประชาชนมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนและมาร้องขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ ดังนั้น เพื่อให้เป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงสมควรกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๑๖ (๓๑) และมาตรา ๑๗ (๒๙) แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และเพื่อให้สอดคล้องกับบันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมระหว่างสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานอัยการสูงสุด กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงยุติธรรม เมื่อวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๕๗ คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในประกาศนี้

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” หมายความว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

“คำร้องทุกข์” ให้ความหมายรวมถึง คำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็นธรรม หรือหนังสือกล่าวโทษ

ข้อ ๒ เพื่อให้สอดคล้องกับบันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมระหว่างสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานอัยการสูงสุด กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงยุติธรรม ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือที่มีผู้มายื่นคำร้อง

(๒) ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

(๓) สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่างๆ ในชุมชนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

(๔) ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

(๕) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

ข้อ ๓ เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนขอความเป็นธรรม หรือขอความช่วยเหลือจากประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องนั้น พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

(๑) ให้พิจารณาว่าคำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตามสมควรและติดตามผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนต่อไปจนกว่าจะได้ข้อยุติ

(๒) กรณีพิจารณาเห็นว่า คำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับเรื่องร้องทุกข์ ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็ว ดังนี้

(ก) ในกรณีที่ปรากฏว่า การจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด ไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้หรือทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน

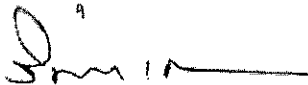
กรณีที่การแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับเรื่องร้องทุกข์ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพ หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

(ข) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวข้องกับเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลหลายแห่งในเขตจังหวัด ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์ประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกัน เพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

ข้อ ๔ ในกรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่ตามประกาศนี้ หากมีค่าใช้จ่าย อันจำเป็นให้เบิกค่าใช้จ่ายจากงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘



(นายวิษณุ เครืองาม)

รองนายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



ประกาศเทศบาลตำบลเมืองชุมขันธ์  
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเมืองชุมขันธ์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา  
บำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ  
ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือ  
ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่ ของเทศบาลตำบลเมืองชุมขันธ์  
จึงประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักปลัดเทศบาล ตำบลเมืองชุมขันธ์ อำเภอชุมขันธ์  
จังหวัดศรีสะเกษ จึงขอประชาสัมพันธ์การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบ  
และสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นอื่นๆ หรือแจ้งการทุจริตได้ในวันและเวลาราชการ  
โดยผ่านช่องทางดังนี้

๑. ด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเมืองชุมขันธ์
  ๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๕-๖๗๑-๐๒๒
  ๓. ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งติดตั้งอยู่หน้าสำนักงานเทศบาลตำบลเมืองชุมขันธ์
  ๔. ทางไปรษณีย์ถึง สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองชุมขันธ์ ทางไปรษณีย์ ๕๕๕ หมู่ ๑ ตำบลห้วยเหนือ  
อำเภอชุมขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๑๔๐
  ๕. ผ่านทางเว็บไซต์ <https://tesbantambonmuangkukhan.com/>
  ๖. ผ่านเพจ facebook เทศบาลตำบลเมืองชุมขันธ์
  ๗. ผ่านทาง LINE Official Account @khukancity
- ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการ  
ทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น  
จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๙

(นางสมจันทร์ บัวเขียว)  
นายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุมขันธ์



คำสั่งเทศบาลตำบลเมืองชุมซ่ง

ที่ ๒๓๒๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ด้วยเทศบาลตำบลเมืองชุมซ่ง มุ่งยกระดับมาตรฐานการให้บริการสาธารณะและการคุ้มครองสิทธิของประชาชน โดยพัฒนาระบบกลไกการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ให้มีความโปร่งใส รวดเร็ว และเป็นธรรม สอดคล้องกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในการแก้ไขปัญหาเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ต่างๆ ของประชาชน ที่เกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเมืองชุมซ่ง จึงแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ โดยมีองค์ประกอบและหน้าที่ดังต่อไปนี้

คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

๑. ปลัดเทศบาลตำบลเมืองชุมซ่ง	ประธานกรรมการ
๒. รองปลัดเทศบาลตำบลเมืองชุมซ่ง	กรรมการ
๓. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	กรรมการ
๔. ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๕. ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๖. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	กรรมการ
๗. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	กรรมการ
๘. นิติกรปฏิบัติการ	กรรมการและเลขานุการ

ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. พิจารณาเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆ และพิจารณาส่งต่อหน่วยงานภายนอกหรือศูนย์ดำรงธรรมในกรณีที่เรื่องดังกล่าวไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล
๒. มอบหมายเจ้าหน้าที่ในส่วนต่างๆ แก้ไข หรือช่วยเหลือ เรื่อง ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. ให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดทำทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔. ให้เลขานุการคณะกรรมการ มีหน้าที่เร่งรัด ติดตาม เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและรายงาน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. นายศตวรรษ กอดแก้ว ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ รับเรื่องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับกฎระเบียบ กฎหมายต่างๆ และงานที่ได้รับมอบหมาย

/...๒. นางสาวรัชชนันท์

๒. นางสาวรัชชนันท์ บุตตาทิ ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับงานธุรการทั่วไป รวมถึงมีหน้าที่เปิดตู้รับเรื่องร้องเรียน ณ หน้าสำนักงานเทศบาล และตรวจสอบช่องทางออนไลน์ (Website/Facebook) เป็นประจำทุกวันทำการ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสำนักปลัดเทศบาล

๓. นายอรรถพล เรืองผา ตำแหน่ง นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รับเรื่องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผู้ด้อยโอกาส งานสวัสดิการของผู้สูงอายุ พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ถูกทอดทิ้ง ฯลฯ และงานที่ได้รับมอบหมาย

๔. พ.จ.ท. อีรพงษ์ ชาญพฤติ ตำแหน่ง นักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยปฏิบัติการ รับเรื่องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับการช่วยเหลือประชาชนกรณี อุทกภัย วาตภัย อัคคีภัยและภัยอื่นๆที่ก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย หลังเกิดภัย และงานที่ได้รับมอบหมาย

๕. นายดำรงศักดิ์ ปรีอปรัก ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ รับเรื่องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับ เรื่องจัดซื้อจัดจ้างต่างๆ ของเทศบาลตำบลเมืองชุมพันธ์และงาน ที่ได้รับมอบหมาย

๖. นายประจักษ์ชัย นาคพันธ์ ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี รับเรื่องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับการเก็บรักษาเงิน การเบิกเงิน การจ่ายเงิน การเงินและบัญชีอื่นๆ เทศบาลตำบลเมืองชุมพันธ์ และงานที่ได้รับมอบหมาย

๗. นายพงศ์ณภัทร คงศิลา ตำแหน่ง เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ รับเรื่องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และการจัดเก็บรายได้อื่นๆ ของเทศบาลตำบลเมืองชุมพันธ์และงานที่ได้รับมอบหมาย

๘. นายขวัญชัย เหลี่ยมทอง ตำแหน่ง นักจัดการงานช่างปฏิบัติการ รับเรื่องเรียนและร้องทุกข์เกี่ยวกับ การขออนุญาตก่อสร้าง ไฟฟ้าสาธารณะ งานภัยธรรมชาติที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สิน โครงสร้างพื้นฐาน การก่อสร้างงานโครงการต่างๆ ของเทศบาลตำบลเมืองชุมพันธ์และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกักองช่าง และงานที่ได้รับมอบหมาย

๙. นางสาวสุกัญญา บุญนะรา ตำแหน่ง นักวิชาการสุขาภิบาลปฏิบัติการ รับเรื่องเรียนและร้องทุกข์ เกี่ยวกับ เหตุรำคาญ เสียงดัง กลิ่นเหม็น การปล่อยน้ำเสีย สัตว์จรจัดสร้างความเดือดร้อน ขยะ/ขยะอันตราย สถานประกอบการกิจการต่างๆที่อาจก่อให้เกิดเหตุรำคาญ สถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ สถานที่จำหน่ายอาหาร ตลาดและงานที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๙



(นางสมจันท์ บัวเขียว)

นายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุมพันธ์



# คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์  
ถนนเทพนิมิต อำเภอชุมชันธ์  
จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๑๔๐  
โทร ๐๔๕-๖๗๑-๐๒๒

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางมาตรฐานในการดำเนินงานและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน สำหรับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองชุมพันธ์ โดยมุ่งเน้นให้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนทุกกรณีขับเคลื่อนไปสู่ข้อยุติได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีขั้นตอน แผนภูมิกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โปร่งใส และเป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างยั่งยืน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เทศบาลตำบลเมืองชุมพันธ์

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๓
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐานงาน	๔
แบบฟอร์ม	๔
จัดทำโดย	๔
ภาคผนวก	
- แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	
- แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)	
- แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	
- แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	
- ประกาศเทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์	
- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
- ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์	
- ประกาศเทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน (Public Grievance Redress / Whistleblowing Policy and Procedure)	

**คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์**  
**ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเมืองชุมขันธ์**

**๑. หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจและเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีประสิทธิภาพผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

**๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เทศบาลตำบลเมืองชุมขันธ์**

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลเมืองชุมขันธ์ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและ ปกปิดชื่อ ผู้ร้องเรียนเพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

**๓. สถานที่ตั้ง**

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองชุมขันธ์ (สำนักปลัดเทศบาล) เลขที่ ๕๕๕ หมู่ที่ ๑ ถนนเทพนิมิต ตำบลห้วยเหนือ อำเภอชุมขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๑๔๐

**๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**๕. วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาล มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

**๖. คำจำกัดความ**

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเมืองชุมขันธ์

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

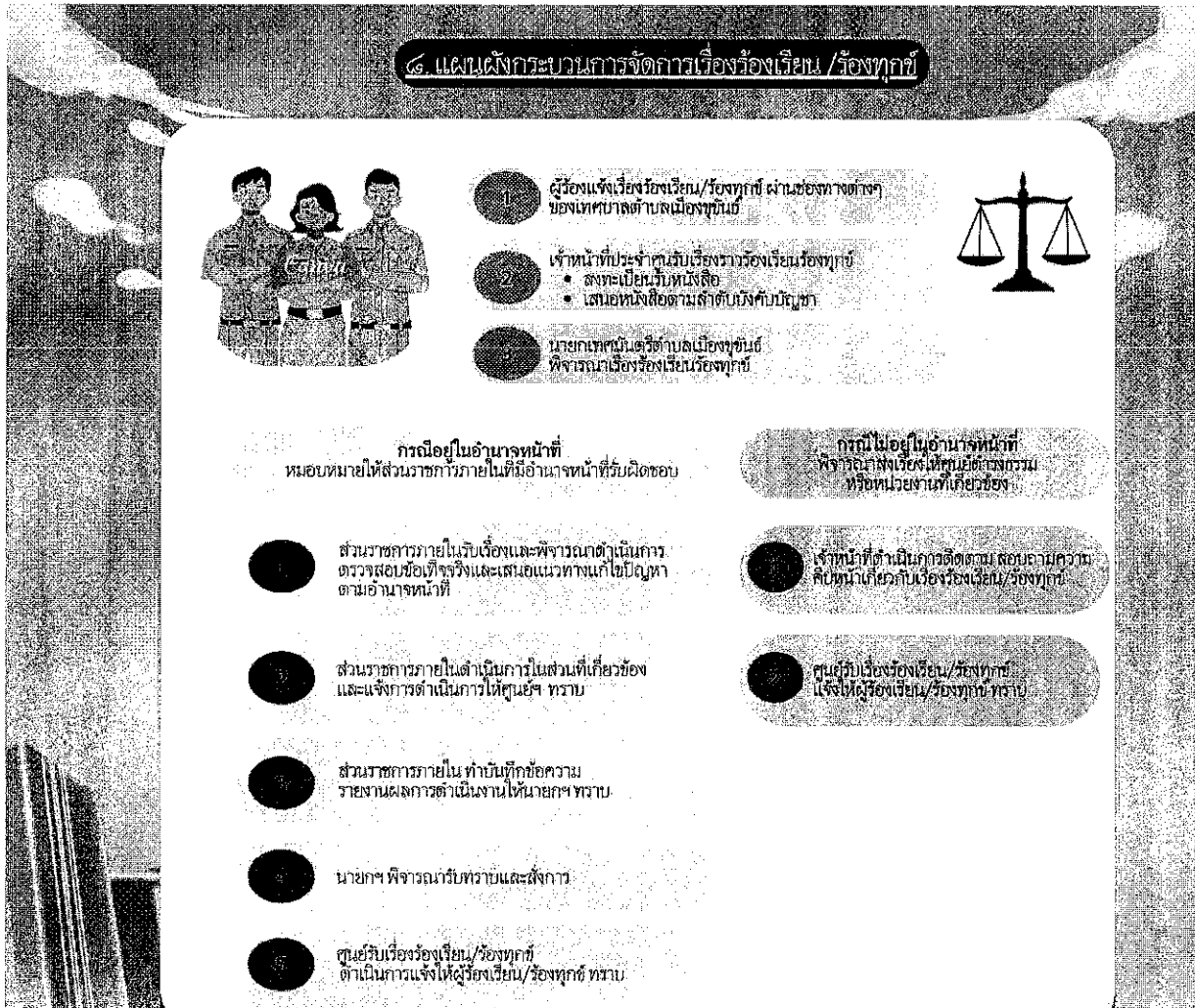
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่าน ช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก

### ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการในวัน เวลา ราชการ(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง เวลา ๑๖.๓๐ น.

### ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



### ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเมืองชุมพันธ์
๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ โทร ๐๔๕-๖๗๑-๐๒๒
๓. ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ซึ่งติดตั้งอยู่หน้าสำนักงานเทศบาลตำบลเมืองชุมพันธ์
๔. ทางไปรษณีย์ ๕๕๕ หมู่ ๑ ต.ห้วยเหนือ อ.ชุมพันธ์ จ.ศรีสะเกษ ๓๓๑๔๐
๕. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <https://tesbantambonmuangkukhan.com/>
๖. ร้องเรียนทาง เฟซบุ๊ก เทศบาลตำบลเมืองชุมพันธ์ อำเภอเมืองชุมพันธ์
๗. ผ่านทาง LINE Official Account @khukancity

## ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ จุติรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลเมืองชุมชื่นซ์ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองชุมชื่นซ์	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ โทร ๐๔๕-๖๗๑-๐๒๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งติดตั้งอยู่หน้าสำนักงานเทศบาล ตำบลเมืองชุมชื่นซ์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์ ๕๕๕ หมู่ ๑ ต.ห้วยเหนือ อ.ชุมชื่นซ์ จ.ศรีสะเกษ ๓๓๑๔๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="https://tesbantambonmuangkhan.com/">https://tesbantambonmuangkhan.com/</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง เฟซบุ๊ก เทศบาลตำบล เมืองชุมชื่นซ์ อำเภอเมืองชุมชื่นซ์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ผ่านทาง LINE Official Account @khukancity	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

### ๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

### ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ ทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

### ๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

### ๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์  
ตำบลห้วยเหนือ อำเภอบึงสามพัน  
จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุมชันธ์

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร.....เลขที่.....  
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ  
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ  
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑. ....จำนวน.....ชุด/ฉบับ
๒. ....จำนวน.....ชุด/ฉบับ
๓. ....จำนวน.....ชุด/ฉบับ
๔. ....จำนวน.....ชุด/ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(โทรศัพท์)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์  
ตำบลห้วยเหนือ อำเภอชุมชันธ์  
จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุมชันธ์

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร.....เลขที่.....  
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้  
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง)

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....น.

## แบบแจ้งผลการดำเนินงานต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ ศก ๕๒๒๐๑ (ร้องเรียน)/



สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์  
ถนนเทพนิมิต อำเภอชุมชันธ์  
จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือเทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ ที่ ศก ๕๒๒๐๕/ ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....  
๒. ....  
๓. ....  
๔. ....

ตามที่ท่านได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ โดยช่องทาง  หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์  ยื่นด้วยตนเอง  ทางโทรศัพท์

 อื่นๆ (ระบุ).....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

เทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และเทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ได้พิจารณาเรื่องดังกล่าวในเบื้องต้นแล้วเห็นว่า

- เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ โดยได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยงานรับผิดชอบเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขต่อไป
- เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไปแล้ว
- ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือติดตามผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกช่องทางหนึ่ง

เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสมจันทร์ บัวเขียว)

นายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุมชันธ์

สำนักปลัดเทศบาล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โทร ๐๔๕-๖๗๑-๐๒๒





ประกาศเทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์  
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ร่วมกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้ขับเคลื่อนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เพื่อบูรณาการเครื่องมือและดัชนีวัดความโปร่งใส ยุทธศาสตร์ธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างเป็นรูปธรรม ประกอบกับ เทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ ได้มีคำสั่งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นหน่วยงานหลักในการอำนวยความสะดวก บำบัดทุกข์บำรุงสุข และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน เพื่อให้การปฏิบัติงานประจำศูนย์ฯ ดังกล่าว เป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อย มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

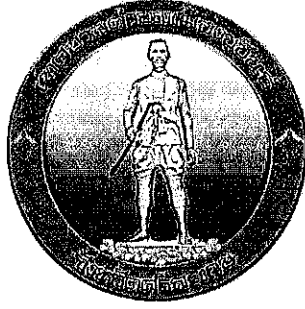
เพื่อให้การปฏิบัติงานประจำศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ เป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อย มีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อไป เทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ รายละเอียดปรากฏตามแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๙

(นางสมจันท์ บัวเขียว)

นายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุมชันธ์



## นโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน (Public Grievance Redress / Whistleblowing Policy and Procedure)

ด้วยประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้มอบหมายภารกิจสำคัญให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทเทศบาล บูรณาการร่วมกับหน่วยงานภาครัฐเพื่อทำหน้าที่รองรับเรื่องราวร้องทุกข์และเอื้ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้เผชิญความทุกข์ยากเดือดร้อน มุ่งขับเคลื่อนความยุติธรรมและลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำในสังคมให้สัมฤทธิ์ผลอย่างเป็นรูปธรรม สอดรับกับหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่มุ่งเน้นการพัฒนาระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้มีความต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพสูงสุด

ในการนี้ เทศบาลตำบลเมืองชุมขันธ์ จึงได้กำหนด “นโยบายการบริหารจัดการระบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์” ฉบับนี้ขึ้น เพื่อยกระดับกลไกการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และระงับข้อพิพาท ให้มีความโปร่งใส มีระบบที่เป็นเอกภาพ และเป็นเครื่องมือหลักในการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่อย่างยั่งยืน

### คำจำกัดความ

“คำร้องทุกข์” หมายความว่ารวมถึง คำร้องเรียน การยื่นขอความช่วยเหลือ การร้องขอความเป็นธรรม หรือหนังสือกล่าวหาโทษ

“การร้องเรียนและร้องทุกข์” หมายถึง การที่ประชาชนแจ้งเรื่องราว พฤติการณ์ หรือพฤติกรรมต่อหน่วยงานภาครัฐ เพื่อแสดงความประสงค์ให้ดำเนินการช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความทุกข์ยาก หรือขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย

“การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” หมายความว่าครอบคลุมถึง กระบวนการดำเนินการและจัดระเบียบเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ตลอดจนการสอบถามหรือการร้องขอข้อมูลข่าวสารราชการ

“ร้องเรียน” หมายถึง การเสนอเรื่องราวเพื่อมุ่งหวังให้มีการตรวจสอบ ตักเตือน หรือปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน

“ร้องทุกข์” หมายถึง การแจ้งสภาพความทุกข์ยากหรือความเสียหายที่ได้รับ เพื่อขอให้หน่วยงานดำเนินการเยียวยาหรือระงับความเดือดร้อนนั้นๆ

### ขอบเขตการดำเนินงาน

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ ใช้สำหรับเป็นแนวทางและมาตรฐานในการบริหารจัดการและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเมืองชุมขันธ์ โดยครอบคลุมกระบวนการดำเนินงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (End-to-End Process) ดังต่อไปนี้:

การรับและคัดกรอง: การเปิดรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากทุกช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นการมายื่นเรื่องด้วยตนเอง, โทรศัพท์, ไปรษณีย์, Website, Facebook หรือหนังสือส่งต่อจากหน่วยงานภายนอก

การบันทึกและประเมิน: การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหลักฐาน และจำแนกประเภทความเดือดร้อน

การประสานงานและสั่งการ: การส่งเรื่องและประสานงานไปยังกอง/ฝ่าย หรือหน่วยงานภายในเทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

การติดตามและแจ้งผล: การติดตามความคืบหน้าจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินงาน หรือความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบตามกรอบระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

### อำนาจหน้าที่

ให้ฝ่าย/งานที่รับผิดชอบด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ มีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ดังนี้:

๑. การรับเรื่องและอำนวยความสะดวก ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การขอความเป็นธรรม และคำร้องขอความช่วยเหลือในทุกด้านจากประชาชน ตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้น เพื่อนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้มาติดต่อราชการด้วยความโปร่งใสและเสมอภาค

๒. การประสานบูรณาการเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน ประสานงาน สั่งการ และร่วมมือกับกอง/ฝ่ายต่างๆ ภายในเทศบาล รวมถึงหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อเร่งรัด แก้ไขปัญหา และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนอย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงที

๓. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานร่วมกับประธานชุมชน คณะกรรมการชุมชน สมาชิกสภาเทศบาล และองค์กรภาคประชาชนต่างๆ ในเขตเทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ เพื่อสร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวัง แจ้งเบาะแส และร่วมมือกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน

๔. การกำกับ ติดตาม และประเมินผล กำกับดูแล ติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งมอบให้หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการ พร้อมทั้งจัดทำสรุปรายงาน สถิติ และประเมินผลภาพรวมของการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน เสนอต่อผู้บริหารเทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์เพื่อนำไปปรับปรุงเชิงนโยบายต่อไป

### หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับปัญหาความเดือดร้อนหรือโดยมีความประสงค์ให้ช่วยเหลือ หรือได้รับความเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานเทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาล ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง โดยมีให้เปิดเผยข้อมูลที่เป็นรายละเอียดของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส และผู้เป็นพยานหรือกระทำการอันใดจะก่อให้เกิดทราบรายละเอียดเกี่ยวกับบุคคลดังกล่าว

## วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพและมีรายละเอียดดังนี้

๑.๑ วัน เดือน ปี

๑.๒ ชื่อและที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๓ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานเทศบาลได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

### ๒. ช่องทางส่งคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ อาจส่งหนังสือตามช่องทาง ดังนี้

๒.๑ ด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเมืองชุมพูนธ์

๒.๒ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๕-๖๗๑-๐๒๒

๒.๓ ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งติดตั้งอยู่หน้าสำนักงานเทศบาลตำบลเมืองชุมพูนธ์

๒.๔ ทางไปรษณีย์ถึงสำนักงานเทศบาลตำบลเมืองชุมพูนธ์ ๕๕๕ หมู่ ๑ ต.ห้วยเหนือ อ.ชุมพูนธ์

จ.ศรีสะเกษ ๓๓๑๔๐

๒.๕ ผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลเมืองชุมพูนธ์ <https://tesbantambonmuangkhuukan.com/>

๒.๖ ผ่านเพจ facebook เทศบาลตำบลเมืองชุมพูนธ์ เมืองชุมพูนธ์

๒.๗ ผ่านทาง LINE Official Account @khukancity

### ๓. เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์ให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

### การพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ให้พิจารณาคำร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเมืองชุมพูนธ์หรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งคำร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป โดยจะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตามสมควรและติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนต่อไปจนกว่าจะได้ข้อยุติ

๒. กรณีพิจารณาเห็นว่า คำร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเมืองชุมพูนธ์ ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็ว ดังนี้

(๑) ในกรณีที่ปรากฏว่า การจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้หรือทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ให้องค์กรเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน

กรณีที่การแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพขององค์กรที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีความสามารถหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

(๒) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งในเขตจังหวัด ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

### การรักษาความลับผู้ให้ข้อมูล

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน

- กรณีข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ของผู้ร้อง จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหาจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานของผู้ร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น

### การทบทวนนโยบายการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน

เทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์จะต้องมีการทบทวนนโยบายการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน โดยให้มีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายที่กำหนดมีความเหมาะสม ดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๙



(นางสมจันทร์ บัวเขียว)

นายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุมชันธ์



ประกาศเทศบาลตำบลเมืองซูซันต์  
เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน  
(Public Grievance Redress / Whistleblowing Policy and Procedure)

ด้วยประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้มอบหมายภารกิจสำคัญให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประเภทเทศบาล บูรณาการร่วมกับหน่วยงานภาครัฐเพื่อทำหน้าที่รองรับเรื่องราวร้องทุกข์ และเอื้ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้เผชิญความทุกข์ยากเดือดร้อน มุ่งขับเคลื่อนความยุติธรรม และลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำในสังคมให้สัมฤทธิ์ผลอย่างเป็นรูปธรรม สอดรับกับหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่มุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพสูงสุด

เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองซูซันต์ มีระบบที่เป็นเอกภาพ โปร่งใส สามารถคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน อาศัยอำนาจตามความในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เทศบาลตำบลเมืองซูซันต์ จึงได้ประกาศใช้นโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน (Public Grievance Redress/Whistleblowing Policy and Procedure) รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศฉบับนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๙

(นางสมจันท์ บัวเขียว)  
นายกเทศมนตรีตำบลเมืองซูซันต์



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักปลัดเทศบาล...โทร...๐ ๔๕๖๗ ๑๓๖๖

ที่...ศก ๕๒๒๐๑/ว.๖๘๕...วันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๙

เรื่อง...แจ้งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

เรียน...รองปลัดเทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์/หัวหน้าส่วนราชการ/ผู้อำนวยการกองทุกกอง/เจ้าหน้าที่ตามคำสั่งฯ ทุกท่าน  
สิ่งที่ส่งมาด้วย...สำเนาคำสั่งเทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ที่ ๕๑๖/๒๕๖๙ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยเทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักปลัดเทศบาล เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อำนวยความสะดวก และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน ในเขตพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม สอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เทศบาลตำบลเมืองชุมชันธ์ จึงได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการคัดกรอง ตรวจสอบข้อเท็จจริง และเร่งรัดติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ รายละเอียดปรากฏตามคำสั่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสมจันทร์ บัวเขียว)

นายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุมชันธ์



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สำนักปลัดเทศบาล... โทร. ๐ ๔๕๖๗ ๑๓๖๖

ที่... ศก ๕๒๒๐๑/ว.๖๘๖... วันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๙

เรื่อง... แจ้งเวียนให้บุคลากรของเทศบาลตำบลเมืองชุมชุมได้รับทราบนโยบายการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน... นายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุมชุม

อ้างถึง... ๑. ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย... ๑. คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเมืองชุมชุม จำนวน ๑ ชุด  
๒. ประกาศเทศบาลตำบลเมืองชุมชุม เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน (Public Grievance Redress / Whistleblowing Policy and Procedure) จำนวน ๑ ชุด

ด้วยเทศบาลตำบลเมืองชุมชุม ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักปลัดเทศบาล เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์ อำนวยความสะดวก และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม สอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

เพื่อยกระดับกลไกการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และระดับข้อพิพาท ให้มีความโปร่งใส มีระบบที่เป็นเอกภาพ และเป็นเครื่องมือหลักในการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่อย่างยั่งยืน เทศบาลตำบลเมืองชุมชุม ได้ออกประกาศเรื่อง "นโยบายการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน (Public Grievance Redress/ Whistleblowing Policy and Procedure) จึงขอแจ้งเวียนให้บุคลากรในสังกัดทุกท่านรับทราบ และถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดต่อไป (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสมจันทร์ บัวเขียว)

นายกเทศมนตรีตำบลเมืองชุมชุม