



เทศบาลตำบลแม่แค  
Mabkhae Subdistrict Municipality

# คู่มือ การปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน

จัดทำโดย  
งานนิติการ  
สำนักปลัดเทศบาลตำบลแม่แค  
เทศบาลตำบลแม่แค

## คำนำ

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการ และระบบการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลมาบแค ให้มีการจัดการและระบบรับเรื่องร้องเรียนให้เป็นระบบเดียวกัน และเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนิติกรของงานนิติกร เทศบาลตำบลมาบแค ได้ทราบถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงานและระบบการรับเรื่องร้องเรียน และมีคู่มือเป็นแหล่งอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลมาบแค ได้ปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ให้มีความสอดคล้องกับระเบียบกฎหมายและการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการประกาศบังคับใช้ในปัจจุบัน

สำนักปลัดเทศบาลตำบลมาบแค

งานนิติกร

มีนาคม ๒๕๖๖

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	๑
๕. ช่องทางการร้องเรียน	๑
๖. ขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน	๑
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
๘. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๓
๙. แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔

## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของงานนิติการ

### ๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลมาบแค ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

### ๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอต่อนายกเทศมนตรีตำบลมาบแค ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

### ๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น สำนักงานเทศบาลตำบลมาบแค ไปรษณีย์/หนังสือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ต ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้รับความเดือดร้อนจากกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่เทศบาลตำบลมาบแคจะดำเนินการต่อไปได้

### ๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

นิติการ และเจ้าหน้าที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการเรื่องร้องเรียน ทุกหน่วยงานของเทศบาลตำบลมาบแค

### ๕. ช่องทางการร้องเรียน

๕.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลมาบแค

๕.๒ ไปรษณีย์ ที่อยู่ เทศบาลตำบลมาบแค ๑๖/๕ หมู่ ๑๐ ตำบลมาบแค อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ๗๓๐๐๐

๕.๓ ร้องเรียนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อเทศบาลตำบลมาบแค พ.ศ. ๒๕๖๖ ตามประกาศเทศบาลตำบลมาบแค เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อเทศบาลตำบลมาบแค พ.ศ. ๒๕๖๖ ลงวันที่ ๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

### ๖. ขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน

#### ๖.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ไปรษณีย์ ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และจากหน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณี ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

#### ๖.๒ ระยะเวลาดำเนินการ

- เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลมาบแค ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลการดำเนินงานให้เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

- เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลมาบแค ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการภายในระยะเวลา ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้เทศบาลทราบด้วยเพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

#### ๖.๓ การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานนิติการของเทศบาลตำบลมาบแคทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานนิติการเก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ และจัดทำหนังสือรายงานผู้ร้องเรียนให้ทราบ ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องแจ้งให้งานนิติการทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนดอย่างน้อย ๒ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

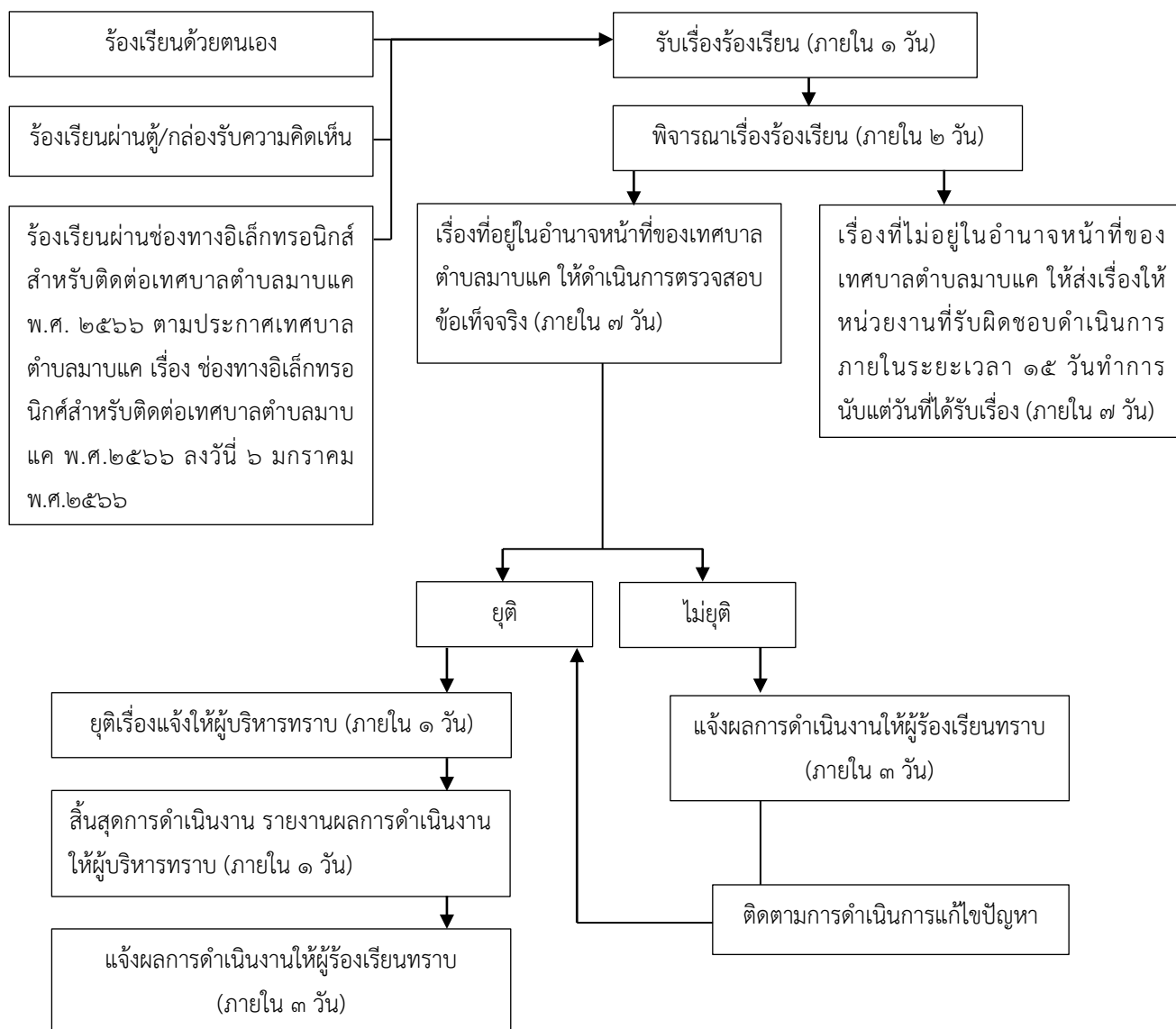
#### ๖.๔ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ไม่รายงานผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานนิติการจะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานนายกเทศมนตรีตำบลมาบแคเพื่อสั่งการต่อไป

#### ๖.๕ การรวบรวมข้อมูล

งานนิติการของเทศบาลตำบลมาบแค จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงของหน่วยงานจัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและหน่วยงานเพื่อทราบทุกสิ้นปีงบประมาณ

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



\* รวมระยะเวลาการดำเนินการ ๑๕ วัน  
(มาตรา ๓๘ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖)

๘. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลมาบแค

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลมาบแค

ข้าพเจ้า ..... (ผู้ร้อง/ผู้แทนผู้ร้อง) อายุ ..... ปี  
 อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ ..... ตำบล ..... อำเภอ .....  
 จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์ ..... เบอร์โทรศัพท์ .....

๑. ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อเทศบาลตำบลมาบแค เนื่องจากได้รับความเดือดร้อน เรื่อง .....

.....  
 .....  
 ๒. ขอให้เทศบาลตำบลมาบแคดำเนินการ .....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นข้าพเจ้าได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น เป็นความจริง  
 ทุกประการ พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

- ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง จำนวน ..... ชุด
- ๒. .... จำนวน ..... ชุด
- ๓. .... จำนวน ..... ชุด

หมายเหตุ  ไม่เคยร้องเรียน  เคยร้องเรียนแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ..... ผู้ร้อง/ผู้แทนผู้ร้อง

( ..... )

สำหรับเจ้าหน้าที่

ช่องทางการรับเรื่อง  ร้องเรียนด้วยตนเอง  ร้องเรียนทางโทรศัพท์  
 ร้องเรียนทางเว็บไซต์  อื่น ๆ .....

ลงชื่อ ..... ผู้รับคำร้อง

( ..... )

ตำแหน่ง .....

หมายเหตุ - โปรดมอบหมายของเสียให้เพื่อพ่อต่อการตรวจสอบและดำเนินการ  
 - เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่า หากเป็นคำร้องที่ไม่ถูกต้อง อาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้



## งานนิติการ

สำนักปลัดเทศบาลตำบลมาบแค

เทศบาลตำบลมาบแค ตำบลมาบแค

อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม