



คู่มือการปฏิบัติงาน  
รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน  
ของงานนิติการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนเทศบาลตำบลเขมราฐ

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลเขมราฐจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลเขมราฐ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งนี้ กระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติต้องมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขมราฐ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขมราฐ	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
ภาคผนวก	
- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	
- คำสั่งเทศบาลตำบลเขมราฐ เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนและมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เทศบาลตำบลเขมราฐ	
- คำสั่งเทศบาลตำบลเขมราฐ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขมราฐ	
- ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	

# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขมราฐ

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

## ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของเทศบาลตำบลเขมราฐ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการ พัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเขมราฐ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อ ผู้ร้องเรียนเพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

## ๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลเขมราฐ เลขที่ ๑ ถนนกวงพะเนียง หมู่ที่ ๗ ตำบลเขมราฐ อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง

## ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ของเทศบาลตำบลเขมราฐ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

- “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเขมราฐ
- “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมขย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่าง ๆ โดยแบ่งเป็น ๖ เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องสาธารณูปโภค/สาธารณูปการ
- เรื่องทุจริต/การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์กร
- เรื่องอื่นๆ

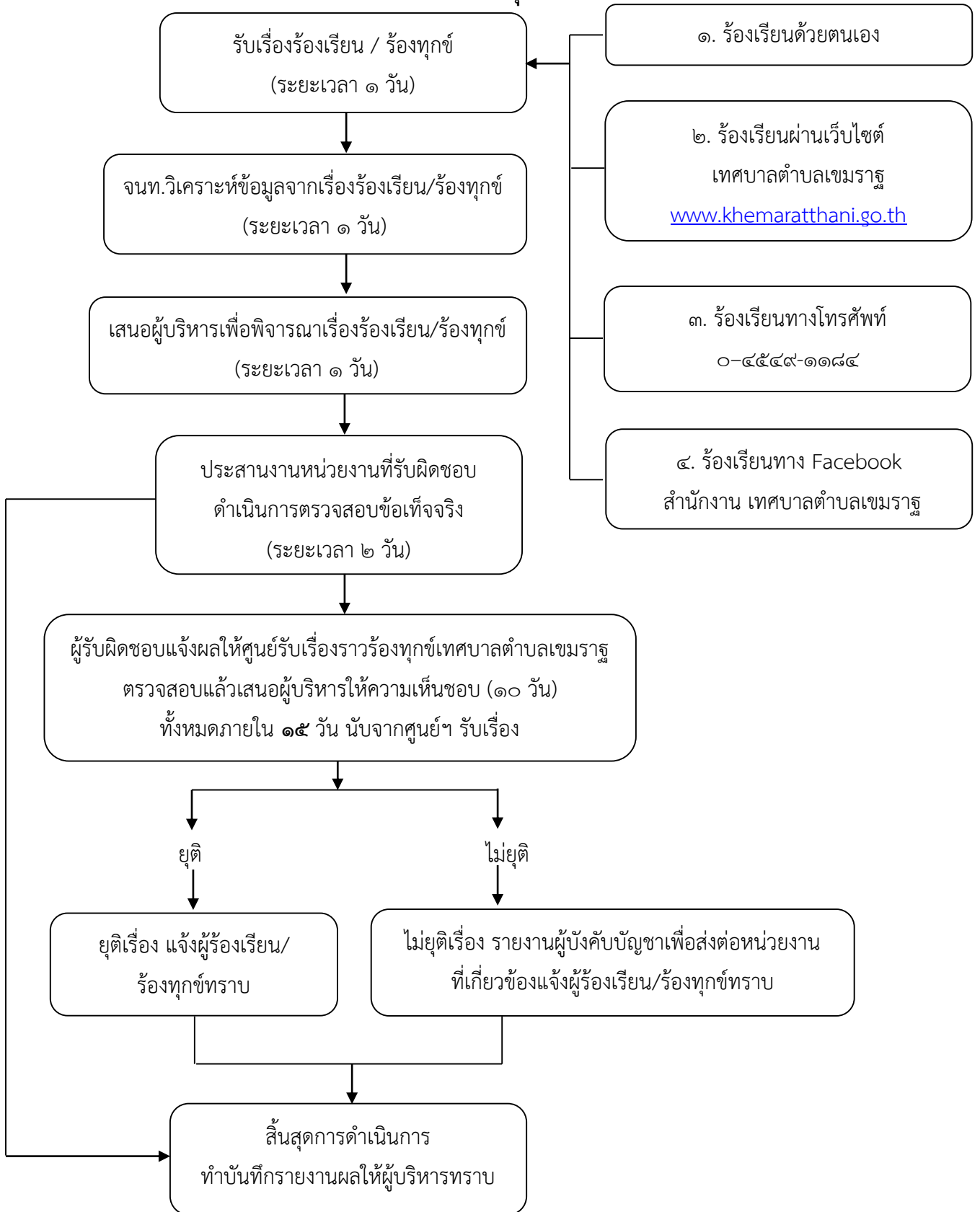
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

#### ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

### ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



### ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลเขมราฐ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขมราฐ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลเขมราฐ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๕๔๙-๑๑๘๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์/Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

### ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเขมราฐ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### ๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบโดยเร็ว เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ต่อไป

#### ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

#### ๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขมราฐ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ (ถ้าดำเนินการไม่แล้วเสร็จให้รายงานผลการดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน)

#### ๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/คำร้องทั่วไป

#### ๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขมราฐ

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๕๙-๑๑๘๔

- หมายเลขโทรสาร ๐-๔๕๙-๑๑๗๑

- เว็บไซต์ [www.khemarathani.go.th](http://www.khemarathani.go.th)

- Face Book สำนักงาน เทศบาลตำบลเขมราฐ



ภาคผนวก



## คำร้องทั่วไป

เขียนที่ เทศบาลตำบลเขมราฐ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขมราฐ

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตรอก/ซอย..... ถนน.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

มีความประสงค์.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

จึงเรียนมาเพื่อ.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง

(.....)

เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้อง ๑)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
สำนักงานเทศบาลตำบลเขมราฐ  
ถนนกษะเนียง อป ๓๔๑๗๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขมราฐ

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

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลเขมราฐ พิจารณาดำเนินการ  
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ  
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด
- ๔).....จำนวน.....ชุด
- ๕).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)

(แบบคำร้อง ๒)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
สำนักงานเทศบาลตำบลเขมราฐ  
ถนนกษะเนียง อป ๓๔๑๗๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขมราฐ

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

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลเขมราฐ พิจารณาดำเนินการ  
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....  
.....

โดยขออ้าง.....  
.....เป็นหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ศูนย์รับ  
เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเขมราฐ ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ  
(.....)  
ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....  
เวลา.....



คำสั่งเทศบาลตำบลเขมรราช

ที่ ๗๐๔/๒๕๖๔

เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนและมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ  
เทศบาลตำบลเขมรราช

ตามที่เทศบาลตำบลเขมรราช ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลเขมรราช เพื่อเป็นแนวทางจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลเขมรราช ทั้งนี้การจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ดังนั้น เพื่อเป็นการช่วยเหลือประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลเขมรราช โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ เทศบาลตำบลเขมรราช จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน” ณ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเขมรราช ตำบลเขมรราช จังหวัดอุบลราชธานี พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าสำนักงานเทศบาลตำบลเขมรราช และขอแต่งตั้งให้พนักงานเทศบาล ที่มีรายชื่อและตำแหน่งดังต่อไปนี้ เป็นผู้รับผิดชอบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย ดังนี้

**๑. ปลัดเทศบาลตำบลเขมรราช** เป็นประธานศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเขมรราช เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาล, พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างและเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

**๒. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล** เป็นกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัดเทศบาล และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักปลัดเทศบาล

**๓. ผู้อำนวยการกองช่าง** เป็นกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของช่าง

**๔. ผู้อำนวยการกองคลัง** เป็นกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของคลัง

**๕. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ** เป็นกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

/ ๖. นิตินกร...

๖. **นิติกร** เป็นกรรมการและเลขานุการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของทุกส่วนงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเขมราฐ ตลอดจนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มาจากศูนย์ดำรงธรรม และจัดให้คำปรึกษา แนะนำให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

โดยให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเขมราฐ มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีปรากฏพยานแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลเขมราฐ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้น ให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความมั่นคงของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับรวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีรายชื่อดังต่อไปนี้

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| ๑. นางจิตติมา วงศ์พุทธะ     | นิติกร                                      |
| ๒. นางสาวพิมพ์ใจ หมดกรรม    | เจ้าพนักงานธุรการสำนักปลัดเทศบาล            |
| ๓. นางจรวพร ณ อุบล          | เจ้าพนักงานธุรการกองช่าง                    |
| ๔. นางสาววิรัชญา ศรีสวัสดิ์ | เจ้าพนักงานธุรการกองคลัง                    |
| ๕. นางสาวกัญภัทร เคนสุวรรณ  | เจ้าพนักงานธุรการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม |
- โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำบัญชีรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับลงทะเบียน แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้มารับบริการ

/๓. แจ้งผลการ...

๓. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้มารับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน  
ทั้งนี้ ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด อย่าให้เกิดความเสียหายขึ้น หากมี  
ปัญหาอุปสรรค ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับขั้นที่  
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายวชิระ วิเศษชาติ)  
นายกเทศมนตรีตำบลเขมราฐ



คำสั่งเทศบาลตำบลเขมราฐ  
ที่ ๗๐๕/๒๕๖๔  
เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เทศบาลตำบลเขมราฐ

ด้วยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะบรรเทาทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่และโดยที่เทศบาลตำบลเขมราฐ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๕ หมู่บ้าน ในเขตตำบลเขมราฐซึ่งปัญหาของประชาชนในพื้นที่ก็มีอยู่อย่างต่อเนื่องที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งทำให้การบริหารงานของเทศบาลตำบลเขมราฐ ต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้มีมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อเป็นการช่วยเหลือประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลเขมราฐ โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เทศบาลตำบลเขมราฐ จึงขอแต่งตั้งให้พนักงานเทศบาลผู้มีรายชื่อและตำแหน่งดังต่อไปนี้เป็นผู้รับผิดชอบการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย ดังนี้

**๑. ปลัดเทศบาลตำบลเขมราฐ** เป็นหัวหน้ารับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสำนักปลัดเทศบาล, ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาล, พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างและเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้ว เห็นว่าเกี่ยวข้องกับสำนักปลัดเทศบาล

**๒. ผู้อำนวยการกองช่าง** เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของงานกองช่างและเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้ว เห็นว่าเกี่ยวข้องกับกองช่าง

**๓. ผู้อำนวยการกองคลัง** เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของงานกองคลังและเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้ว เห็นว่าเกี่ยวข้องกับกองคลัง

**๔. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ** เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของงานกองสาธารณสุขฯ และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้ว เห็นว่าเกี่ยวข้องกับกองสาธารณสุขฯ

**๕. นิติกร** เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป และจัดให้คำปรึกษา แนะนำ ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

/ โดยให้ เทศบาล...



โดยให้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนเทศบาลตำบลเขมรราช มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีปรากฏพยานแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลเขมรราช ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้น ให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสารหลักฐานใด ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑) กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒) กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความมั่นคงของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับรวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

โดยให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัดอย่าให้เกิดความเสียหายขึ้น หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายวชิระ วิเศษชาติ)

นายกเทศมนตรีตำบลเขมรราช

### ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- ๑) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒
- ๒) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- ๓) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจังหวัด พ.ศ. ๒๕๕๒
- ๔) ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวจังหวัดของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล