



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

จัดทำโดย

งานนิติการ

สำนักปลัดเทศบาลตำบลโคกภู

อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

โทร ๐-๔๒๑๖-๓๗๖๕

www.kokphu.go.th



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

จัดทำโดย

งานนิติการ

สำนักปลัดเทศบาลตำบลโคกภู

อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

โทร ๐-๔๒๑๖-๓๗๖๕

www.kokphu.go.th

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลโคกภู เพื่อให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่เทศบาลตำบลโคกภู เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบ จำนวน ๑๘ หมู่บ้าน ในเขตตำบลโคกภู ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล พนักงานจ้างทราบและยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกันในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเทศบาลตำบลโคกภูได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบไว้แล้วหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่พนักงานเทศบาล พนักงานจ้างของเทศบาลที่สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงส่วนรวมและราชการเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานนิติการ สำนักปลัด
เทศบาลตำบลโคกภู

สารบัญ

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล
๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ
๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลโคกภู
๔. ขอบเขต
 ๑. กรณีร้องเรียนทั่วไป
 ๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
๕. สถานที่ตั้ง
๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ
๒. ช่องทางการร้องเรียน

บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ระยะไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)
๒. ขั้นตอนการให้บริการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. มาตรฐานการรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔. ระบบติดตามและประเมินผล
๕. ประโยชน์ที่ได้รับ

ภาคผนวก

- แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)
- แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๑)
- แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)
- แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ประกอบกับด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้บันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานกำหนดให้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) เป็นหนึ่งในดัชนีชี้วัดความโปร่งใส

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเทศบาลตำบลโคกภูเป็นไปตามวัตถุประสงค์ เทศบาลตำบลโคกภูจึงจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) นำมากำหนดเป็นคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานต่อไป

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโคกภู ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลโคกภู มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลโคกภูทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ



คู่มือปฏิบัติงานด้านร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลโคกภู
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)

หน้า ๑

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลโคกภู

ตามคำสั่งเทศบาลตำบลโคกภู ที่ ๔๑๒ /๒๕๖๔ ลงวันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๔ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลการดำเนินการ โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปกศึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลโคกภู หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโคกภู จะให้ข้อมูลกับผู้มาขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการบริการการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลโคกภู โทรศัพท์ ๐-๔๒๑๖ - ๓๗๖๕



๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอดถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโคกภูจะให้ข้อมูลกับผู้มาขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลโคกภู โทรศัพท์ ๐-๔๒๑๖ - ๓๗๖๕

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ งานธุรการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ๔๗๓๑๐

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของเทศบาลตำบลโคกภู ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน



บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการ หรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่นประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตเทศบาลตำบลโคกภู

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

หมายถึง ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับบริการยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลโคกภู ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่นติดต่อด้วยตนเอง/ร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐- ๕๒๑๖-๓๗๖๕/เว็บไซต์ www.kokphu.go.th /Facebook เทศบาลตำบลโคกภู/สายด่วนนายกเทศมนตรีตำบลโคกภู หมายเลข ๐๖๓ - ๕๘๒-๘๗๕๙/สายด่วนปลัดเทศบาลตำบลโคกภู หมายเลข ๐๘๐- ๐๗๘ - ๘๖๕๒/ตู้แสดงความคิดเห็น

เจ้าหน้าที่

หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน

หมายถึง แบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น



คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๒. ช่องทางการร้องเรียน

๒.๑ ผ่านทางสำนักปลัดเทศบาลตำบลโคกภู

- ๑.) ติดต่อด้วยตนเอง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลโคกภู
- ๒.) ร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๒๑๖ - ๓๗๖๕ และโทรสารหมายเลข ๐-๔๒๑๖ - ๓๗๖๕ กติ ๑๑๒
- ๓.) เว็บไซต์ www.kokphu.go.th
- ๔.) Facebook เทศบาลตำบลโคกภู
- ๕.) สายด่วนนายกเทศมนตรีตำบลโคกภู หมายเลข ๐๖๓ - ๔๘๒-๘๗๔๔
- ๖.) สายด่วนปลัดเทศบาลตำบลโคกภู หมายเลข ๐๘๐- ๐๗๘ - ๘๖๕๒
- ๗.) ผู้แสดงความคิดเห็น



บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

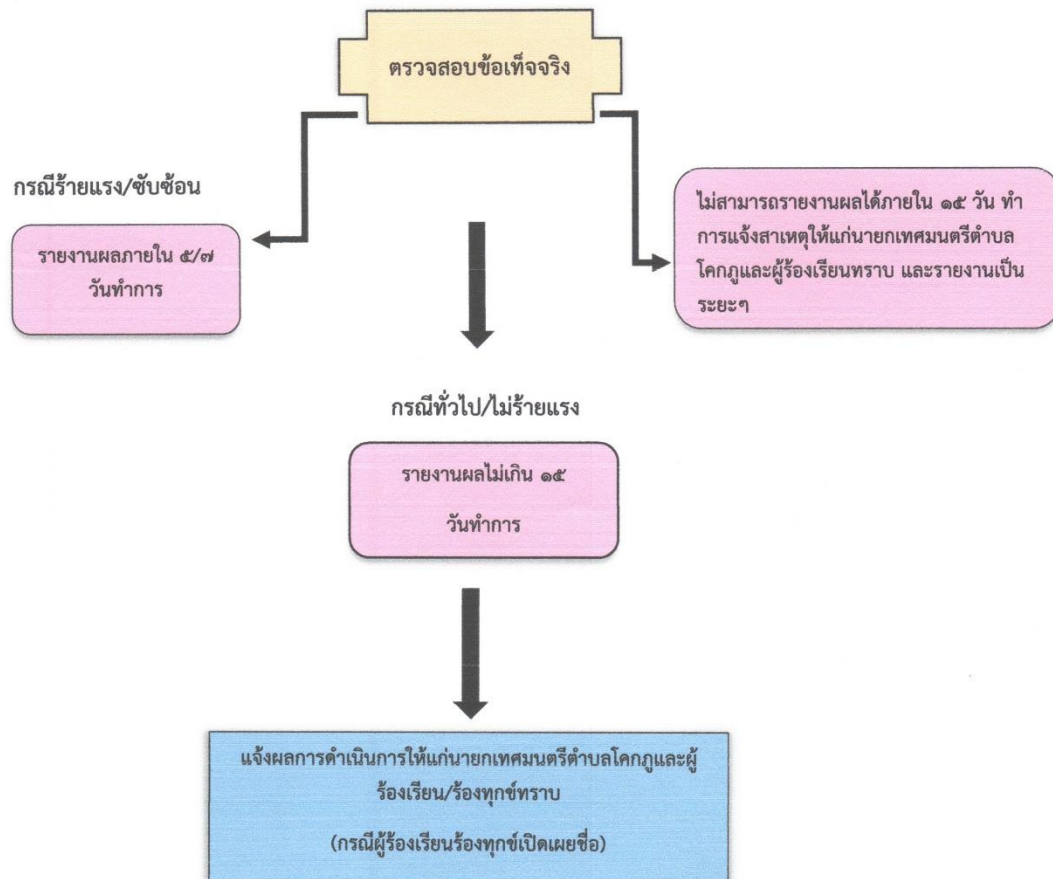
๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ระยะไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
ขั้นตอน ที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	สำนักปลัด
ขั้นตอน ที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอน ที่ ๓	พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แก่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้มีหน้าที่ตามภารกิจงานที่ รับผิดชอบ		
ขั้นตอน ที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้มีหน้าที่ตามภารกิจงานที่ รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์แล้วรายงานให้นายกเทศมนตรีตำบล โคกภูทราย - กรณีเป็นเรื่องไม่ร้ายแรง ๓ วันทำการ - กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๕ วันทำการ - กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๗ วันทำการ หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการ เปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสมแต่ ต้องไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	๗ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้มี หน้าที่ตามภารกิจงาน
ขั้นตอน ที่ ๕	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการ ดำเนินการภายในกำหนด ให้รายงานกรณี ดังกล่าวให้แก่ นายกเทศมนตรีตำบลโคกภูทราย เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	๑ วันทำการ	ตรวจสอบภายใน
ขั้นตอน ที่ ๖	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อดำเนินการ แก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นที่ เรียบร้อยแล้ว พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและ แนวทางที่หน่วยงานดำเนินการแก้ไข	๗ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้มี หน้าที่ตามภารกิจงาน
ขั้นตอน ที่ ๗	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๑๕ วันทำการ	



๒ ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





๓. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ - ๔๒๑๖ - ๓๗๖๕ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก



๔. ระบบติดตามและประเมินผล

หน่วยตรวจสอบภายในของเทศบาลตำบลโคกภูจะมีหน้าที่ดำเนินการติดตามผลของการปฏิบัติตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของแต่ละหน่วยงานตามภารกิจ เพื่อพิจารณาให้หน่วยงานนั้นปรับปรุงหรือแก้ไขการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานสามารถเรียกประชุมปรึกษาหารือร่วมกันหรือเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป สาเหตุที่พิจารณากำหนดให้หน่วยตรวจสอบภายในมีหน้าที่ดำเนินการติดตามผล เนื่องจากหน่วยตรวจสอบภายในไม่ได้สังกัดสำนัก/กองงานใดและเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการเลือกปฏิบัติภายในหน่วยงานหากพิจารณาเลือกเจ้าหน้าที่ซึ่งสังกัดกองงานใดกองงานหนึ่งเป็นผู้ติดตามผลการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลในการให้บริการและสนองความต้องการแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วและข้อมูลที่ เป็นปัจจุบันและตอบสนองการร้องเรียน ร้องทุกข์เรื่องสิทธิของการเข้าถึงบริการสาธารณะ การอยู่ร่วมกันระหว่างหน่วยงานราชการและประชาชน หรือระหว่างประชาชนด้วยกันเองอย่างแท้จริง

ในการนี้ งานนิติการ สำนักปลัดได้ทบทวนและจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลโคกภู ให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ดังนั้นงานนิติการ สำนักปลัดจึงขออนุมัติผู้บริหารเพื่ออนุมัติใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) พร้อมทั้งลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

(ลงชื่อ)	กัญจน์ วัฒน	ผู้เสนอ
	(นางสาวกัญจน์ วัฒนันท์)	
	นิติกรปฏิบัติการ	
(ลงชื่อ)		ผู้เห็นชอบ
	(นางสุกิตตรา เครือบุตร)	
	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	
(ลงชื่อ)		ผู้เห็นชอบ
	(นายวัฒนา รุ่งเรือง)	
	รองปลัดเทศบาลตำบลโคกภู รักษาการแทน	
	ปลัดเทศบาลตำบลโคกภู	
(ลงชื่อ)		ผู้อนุมัติ
	(นายอัครเดช ยิ่งแสนงาม)	
	นายกเทศมนตรีตำบลโคกภู	



คู่มือปฏิบัติงานด้านร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลโคกภู
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)

ภาคผนวก

(แบบคำร้องเรียน ๑)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานเทศบาลตำบลโคกภู

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโคกภู

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลโคกภู พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง
และทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(แบบคำร้องเรียน ๒)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานเทศบาลตำบลโคกภู

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโคกภู

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลโคกภู พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง

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

โดยขออ้าง.....

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

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า
ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ สน ๕๖๓๐๑/

สำนักงานเทศบาลตำบลโคกภู

๒๐๓ หมู่ที่ ๑๔ ตำบลโคกภู

อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลโคกภู โดยทาง

☐ หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ☐ ด้วยตนเอง ☐ ทางโทรศัพท์

☐ อื่นๆ

ลงวันที่.....เกี่ยวกับ

.....นั้น

เทศบาลตำบลโคกภู ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับ

เรื่องเลขที่รับ.....ลงวันที่.....และเทศบาลตำบลโคกภูได้พิจารณาเรื่อง

ของท่านแล้วเห็นว่า

☐ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลโคกภู และได้มอบหมายให้.....

.....เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ

☐ เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลโคกภู และได้จัดส่งเรื่องให้.....

.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้

ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

☐ เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม

กฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ

ไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักปลัดเทศบาลตำบลโคกภู

โทร ๐-๔๒๑๖๓๗๖๕

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ สน ๕๖๓๐๑/

สำนักงานเทศบาลตำบลโคกภู

๒๐๓ หมู่ที่ ๑๔ ตำบลโคกภู

อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือ เทศบาลตำบลโคกภู ที่ สน ๕๖๓๐๑/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่เทศบาลตำบลโคกภู (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

เทศบาลตำบลโคกภู ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย .

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักปลัดเทศบาลตำบลโคกภู

โทร ๐-๔๒๑๖๓๗๖

การกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลโคกภู



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ <http://www.kokphu.go.th>
๒. เลือกเมนู การบริหารงานทั่วไป หัวข้อการให้บริการ เรื่องช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป
๓. พิมพ์รายละเอียด ตามแบบฟอร์มที่ปรากฏหน้าเว็บไซต์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลโคกภู โทร ๐-๔๒๑๖-๓๗๖๕

ที่ สน.๕๖๓๐๑.๑๒/๕๐๙ วันที่ ๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง การลงนามและประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลโคกภู

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโคกภู

เรื่องเดิม

ตามคำสั่งเทศบาลตำบลโคกภู ที่ ๔๐๒ /๒๕๖๔ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลโคกภู (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลโคกภู เพื่อให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ โดยที่เทศบาลตำบลโคกภู เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบ จำนวน ๑๘ หมู่บ้าน ในเขตตำบลโคกภู ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้น

ข้อเท็จจริง

บัดนี้คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลโคกภู (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ได้รวบรวมและจัดทำข้อมูลในส่วนบทที่ ๑ ส่วนบทที่ ๒ และส่วนบทที่ ๓ ในรูปแบบเล่มเสร็จเรียบร้อยแล้ว กล่าวคือ คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลโคกภู (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลโคกภู รายละเอียดแนบท้าย

ข้อพิจารณา/เสนอแนะ

เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลโคกภู (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย จึงเสนอเพื่อพิจารณา ดังนี้

๑. เห็นควรพิจารณาเห็นชอบตามร่างคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลโคกภู (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ที่เสนอมา พร้อมนี้

/๒. เห็นควร...(๒)

๒. เห็นควรพิจารณาประกาศใช้และประชาสัมพันธ์คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลโคกภู (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(ลงชื่อ) ภิกษุณีย์พันธ์

(นางสาวภิกษุณีย์พันธ์ วิสมิตนันท์)

นิติกรปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

- เห็นควรพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางสุชกิตตรา เครือบุตรดี)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลโคกภู

(ลงชื่อ)

(นายวัฒนา รุ่งเรือง)

รองปลัดเทศบาลตำบลโคกภู รักษาการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลโคกภู

ความคิดเห็นนายกเทศมนตรีตำบลโคกภู

(☒) เห็นชอบดำเนินการตามข้อเสนอ

() เห็นเป็นอย่างอื่น.....

(ลงชื่อ)

(นายอัครเดช ยิ่งแสนงาม)

นายกเทศมนตรีตำบลโคกภู

สำเนาฉบับ



ประกาศเทศบาลตำบลโคกภู
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลโคกภู
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้บันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เทศบาลตำบลโคกภู ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลโคกภูเป็นไปตามวัตถุประสงค์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายอัครเดช ยังแสนภูมิ)
นายกเทศมนตรีตำบลโคกภู

.....เจ้าหน้าที่
.....หัวหน้างาน
.....หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
.....รองปลัดเทศบาล
.....ปลัดเทศบาล