



# คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่  
เทศบาลเมืองชัยนาท

สำนักงานเทศบาลเมืองชัยนาท

อำเภอเมือง จังหวัดชัยนาท

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานเทศบาลเมืองชัยนาทฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานเทศบาลเมืองชัยนาท ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลเมืองชัยนาท

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒ - ๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนฯจากช่องทางต่าง ๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๔
เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๔
หน้าที่รับผิดชอบ	๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕ - ๖
แบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗

# คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลเมืองชัยนาท

## หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความ คำนึงค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความ เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลเมืองชัยนาทจึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อรับเรื่องราว ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

## สถานที่ตั้ง

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองชัยนาท ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลเมืองชัยนาท อำเภอเมือง จังหวัดชัยนาท

## หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานของเทศบาล เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ รวมทั้งให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและ ข้อเสนอแนะ ของประชาชน

## วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตฯ หรือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองชัยนาท มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐาน เดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนการทุจริตฯ หรือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ อย่างมีประสิทธิภาพ

## คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองชัยนาท

“การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงาน และเจ้าหน้าที่

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตฯ” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ ติดต่อทางโทรศัพท์ /เว็บไซต์

## ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๒. พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕
๓. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๘๙ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒ เรื่อง แนวทางในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์
๔. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๐๑.๒/ว ๒๕๐ ลงวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๔ เรื่อง แนวทางการปฏิบัติในการดำเนินการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ของ สถ.

## ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๑. มาด้วยตนเอง - เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.
๒. ทางเว็บไซต์ - <http://www.chainatcity.go.th> ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๓. ทาง E-mail - E-mail : [saraban@chainatcity.go.th](mailto:saraban@chainatcity.go.th) ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. ทางโทรศัพท์ - ในวันและเวลาราชการ

## ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลเมืองชัยนาท

### (๑) การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### (๑.๑) กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยวาจา

บันทึกข้อมูลตามคำร้องและให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่

นายกเทศมนตรีเมืองชัยนาท เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์ของสาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณา ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ ๑ ชั่วโมง

#### (๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริง หรือ

พฤติกรรมตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร ทั้งคำขอให้เทศบาลเมืองชัยนาทช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดทุกข์

(๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง หากเป็นกรณีเป็นการร้องเรียน / ร้องทุกข์แทนผู้อื่น ต้องแนบหนังสือมอบอำนาจหรือใบมอบฉันทะด้วย

(๒) เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลเมืองชัยนาทได้รับเรื่องแล้ว ลงทะเบียนรับเรื่องโดยทันที แล้วเสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ภายใน ๔ ชั่วโมง แล้วจึงเสนอต่อนายกเทศมนตรีเมืองชัยนาทพิจารณาสั่งการ

(๓) ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งอาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) นายกเทศมนตรีเมืองชัยนาท สั่งการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจของเทศบาลเมืองชัยนาท หรืออยู่ในอำนาจของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่ระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองชัยนาทให้พิจารณามอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการเกี่ยวข้องต่อไป

(๕) ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะถอนคำร้องทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อของผู้ร้อง แต่ถ้าผู้ร้องถอนคำร้องด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

**การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริต ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ**

ดำเนินการรับและติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองชัยนาท	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓๐ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลเมืองชัยนาท	ทุกวัน	ภายใน ๓๐ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน E-mail เทศบาลเมืองชัยนาท	ทุกวัน	ภายใน ๓๐ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๖-๔๑๔๔๔๔ ต่อ ๒๒	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓๐ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓๐ วันทำการ	

### การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรณีมาร้องเรียนด้วยตนเอง กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ หรือร้องเรียน การทุจริตฯ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือการทุจริต ประพฤติมิชอบของพนักงานเทศบาลเมืองชัยนาท (กรณีการร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงาน เทศบาล ข้อมูลผู้ร้องเรียนจะถูกเก็บเป็นความลับ)

๒. กรณีร้องเรียนทางช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเว็บไซต์ หรือ E-mail ของเทศบาล เมืองชัยนาทจะถ้อยคดีต่อตามวันเวลาที่ข้อมูลเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์

### การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ และ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๓๐ วัน

### การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. รายงานผู้บริหารทราบทันทีเมื่อรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
๒. รายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริหารทราบหลังจากได้เท็จจริงเพื่อให้ผู้บริหาร พิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

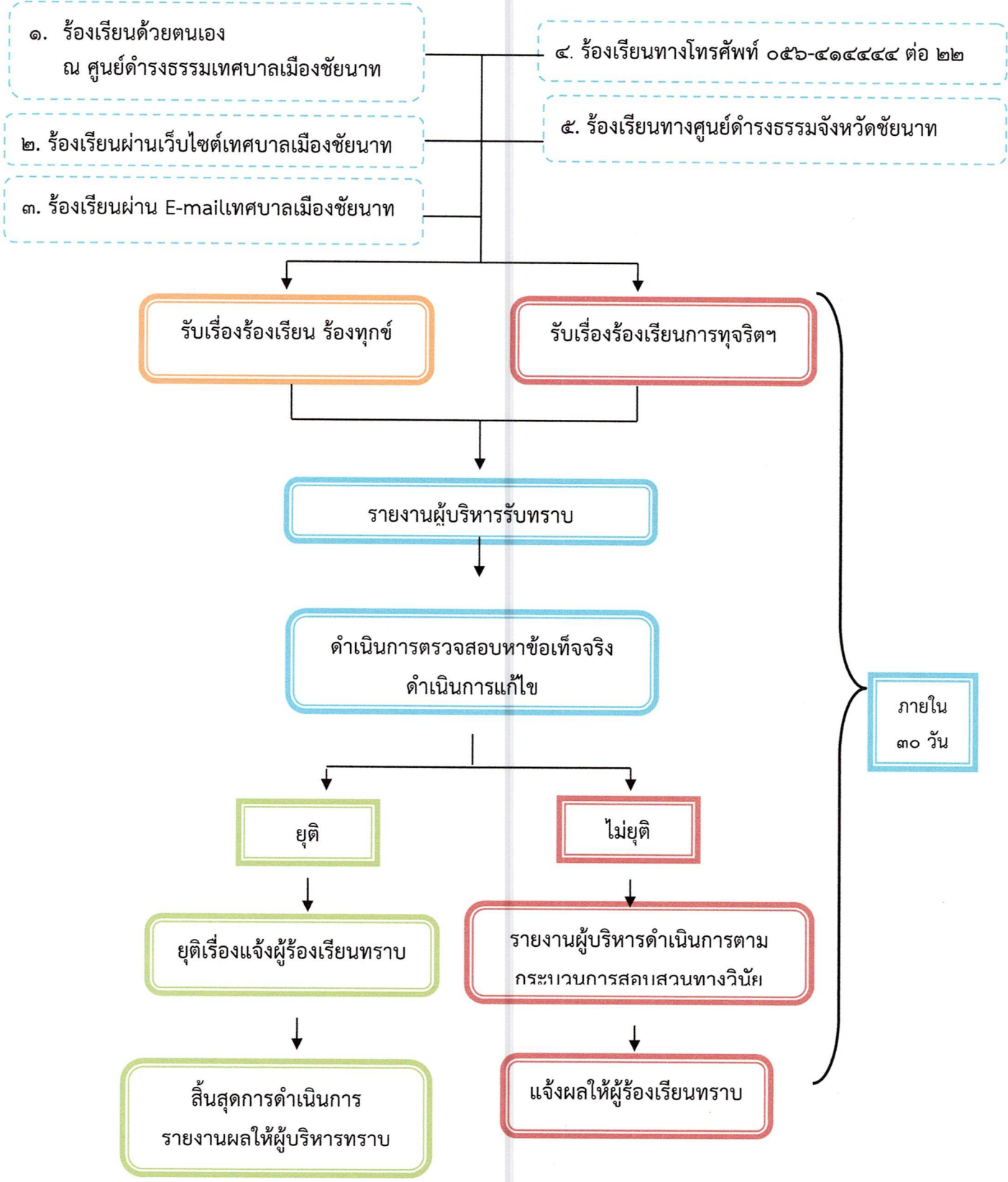
### เจ้าหน้าที่และหน่วยงานผู้รับผิดชอบ

นิติกรชำนาญการ  
งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล  
เทศบาลเมืองชัยนาท

### หน้าที่รับผิดชอบ

มีหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของเทศบาล เมืองชัยนาท ตรวจสอบข้อมูล และเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

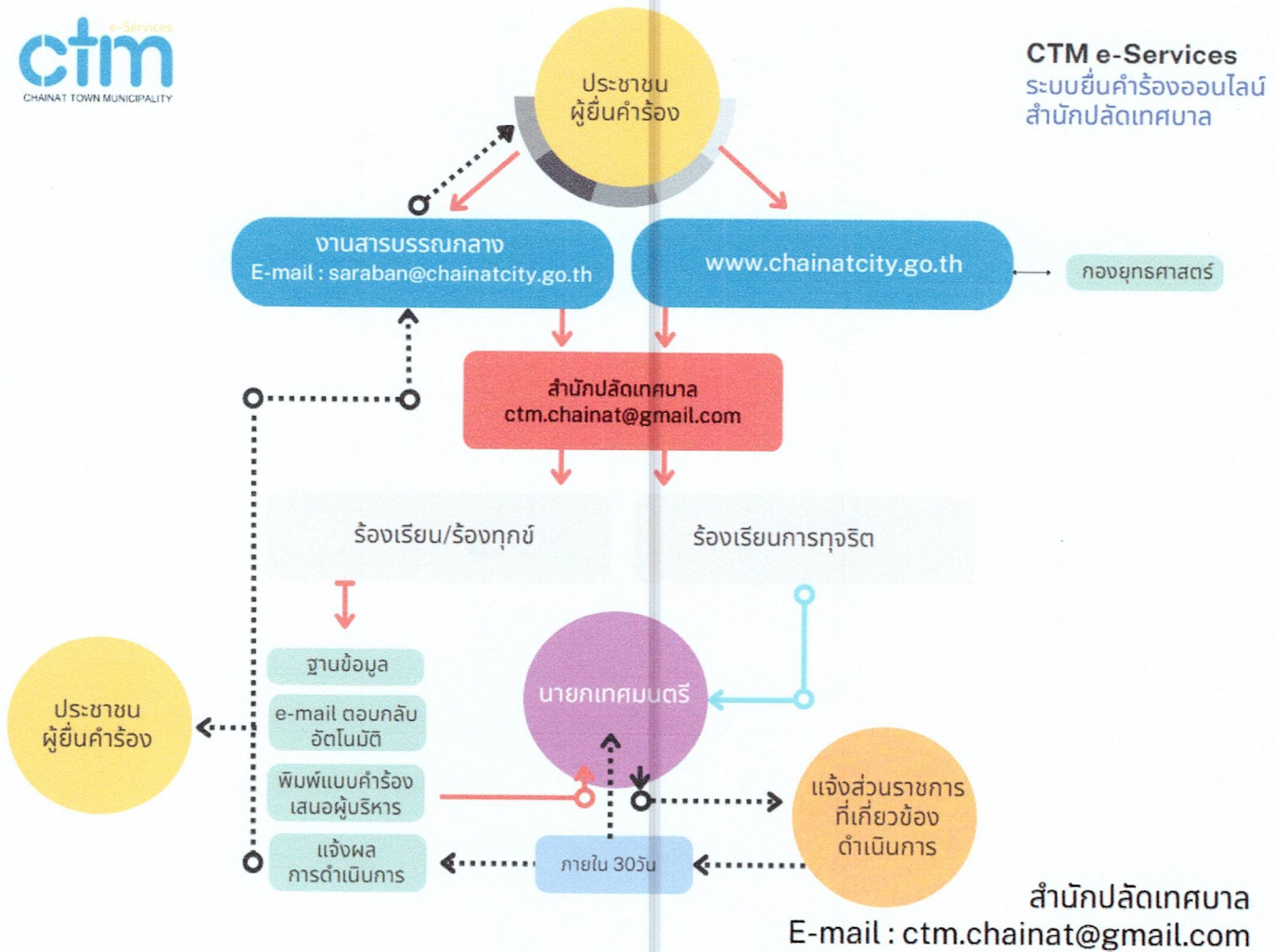
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่







### CTM e-Services ระบบยื่นคำร้องออนไลน์ สำนักปลัดเทศบาล



สำนักปลัดเทศบาล  
E-mail : ctm.chainat@gmail.com



แบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

๑. ผู้ร้องเรียน

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....นามสกุล.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....E-mail .....

กรณีมีความประสงค์จะเปิดเผยตัวตนโปรดระบุ(เจ้าหน้าที่จะเก็บข้อมูลเป็นความลับ)

๒. ผู้ถูกร้องเรียน

นาย/นาง/นางสาว.....นางสกุล.....

ตำแหน่ง.....หน่วยงานที่สังกัด.....

การกระทำผิดเกิดขึ้นเมื่อวันที่.....เวลา.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ (ขอเท็จจริง สถานที่เกิดเหตุ).....

.....

.....

.....

๓. หลักฐาน (เอกสาร /รูปถ่าย /คลิปวิดีโอ).....

๔. สถานที่ติดต่อกลับ (ต้องระบุ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประสานข้อมูลและแจ้งผลการดำเนินการ)

ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....

ถนน.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์..... E-mail.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน