



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน  
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เทศบาลตำบลนาคำ

เทศบาลตำบลนาคำ  
อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น

## คำนำ

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๕๐ และประกอบกับมาตรา ๔๑ และมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น เทศบาลตำบลนาคำ จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลนาคำ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลนาคำเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เทศบาลตำบลนาคำ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลนาคำ บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

งานนิติการ

สำนักปลัดเทศบาลตำบลนาคำ

อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น

## สารบัญ

	หน้า
๑. ความหมาย	๑
๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน	๑
๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน	๒
๔. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรม	๒ - ๗

### ภาคผนวก

- แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- แบบคำร้องทั่วไป
- คำร้องขอรับความช่วยเหลือของผู้ประสบปัญหาทางสังคม
- แบบคำร้องขอข้อมูลข่าวสาร

## ๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับกรปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออก โดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือ หน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อย หรือหากส่วน ราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ ย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิติเตียนจากประชาชนมาก นอกจาก เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดกรณีพิพาทระหว่างประชาชน ด้วยกันเอง ซึ่งเทศบาลตำบลนาคำ มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่มีส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธี ปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วน ราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมาย ของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติ หน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้อง ความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้ง ระหว่างประชาชนกับประชาชน

## ๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของ กระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมี สาระสำคัญคือ

### ๒.๑ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจ หลีกเลี้ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือ ขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการ นั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

## ๒.๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้เทศบาลตำบลนาคำแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นตัววิญญานหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลนาคำ ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

### ๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลนาคำ

#### ๓.๑ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

(๑) ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนพิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลนาคำ ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

#### ๓.๒ การบริหารงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลนาคำ

ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลนาคำ ในรูปของคณะกรรมการ มีนายกเทศมนตรี เป็นประธาน รองนายกเทศมนตรีเป็นรองประธาน และมีกรรมการศูนย์ประกอบด้วยปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาลและหัวหน้าส่วนราชการต่างๆ นิติกรเป็นเลขานุการ และมีเจ้าพนักงานธุรการเป็นผู้ช่วยเลขานุการ โดยคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีอำนาจหน้าที่สามารถแต่งตั้งคณะอนุกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้นมาคณะหนึ่ง เพื่อทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยก็ได้

#### ๓.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลนาคำ

(๑) ส่วนรับเรื่อง เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่องข้อร้องเรียนจากประชาชน มาจากทุกช่องทางที่เทศบาลกำหนดแล้ว จะดำเนินการ

(๑.๑) กรณีรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓-๓๐๖๐๙๕/๐๔๓-๓๐๖๐๖๙ จะตอบข้อซักถาม บริการข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

(๑.๒) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

(๑.๓) รวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๑.๔) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

(๑.๕) จัดทำทะเบียนอาสาสมัครผู้แจ้งข่าว

(๑.๖) บริหารการประชาสัมพันธ์

(๑.๗) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

## (๒) ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๒.๑) วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๒) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

(๒.๓) จำแนกเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา

(๒.๔) เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

## (๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

(๓.๑) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองดีที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคม ส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที

(๓.๒) รายงานผู้บังคับบัญชา

(๓.๓) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน

## (๔) ส่วนประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลนาคำ ผ่านทางสื่อต่างๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ ประกอบด้วย ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๓. ทางไปรษณีย์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๔. โทรศัพท์ ๐ - ๔๓๓๐ - ๖๐๙๕

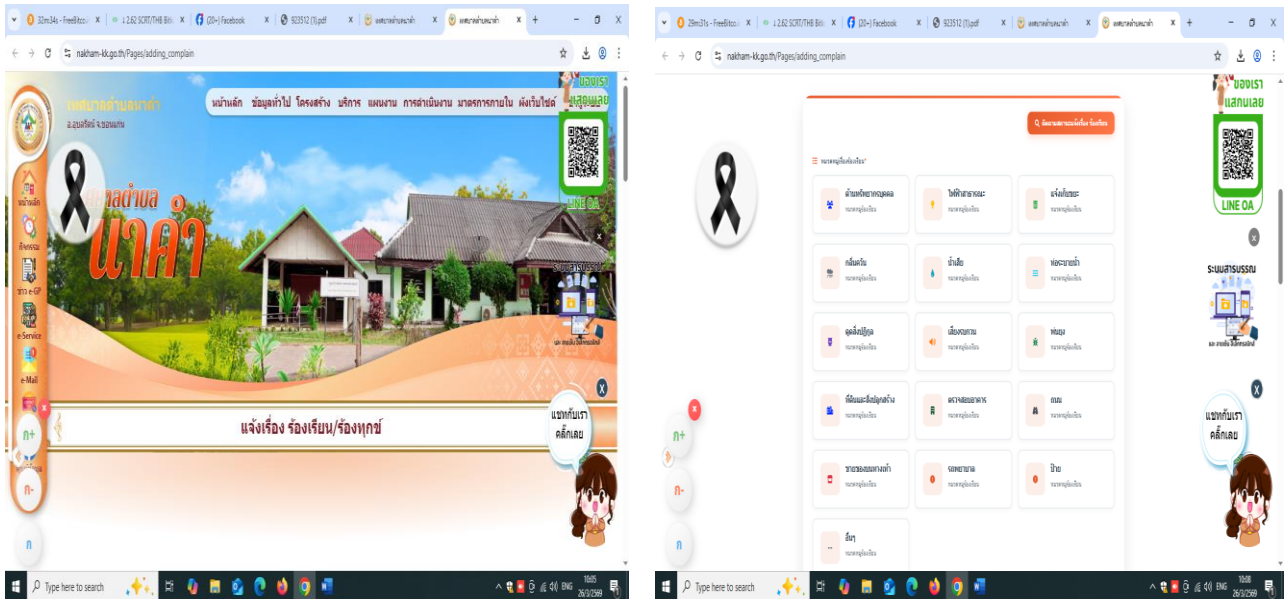
๕. โทรสาร ๐ - ๔๓๓๐ - ๖๐๙๕

๖. ทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลนาคำ : <https://nakham-kk.go.th/home#gsc.tab=๐>

๗. ทาง Email เทศบาลตำบลนาคำ : [saraban@nakham-kk.go.th](mailto:saraban@nakham-kk.go.th)

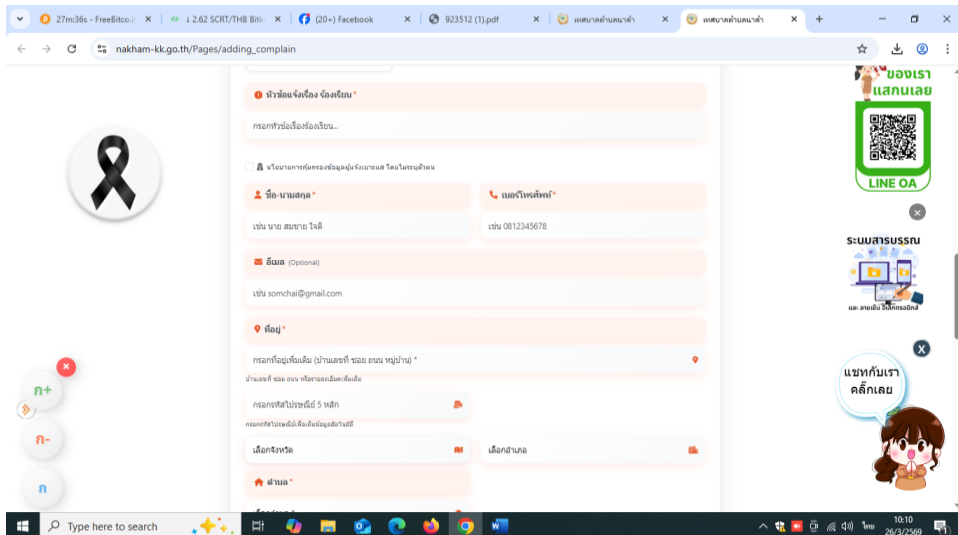
๘. ทาง Facebook เทศบาลตำบลนาคำ : <https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๐๔๓๔๔๐๐๗๐๔๔>

(๕) กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน



ขั้นตอนการกรอกเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์หน่วยงาน <https://www.nakhon-kk.go.th/Home#gsc.tab=๐>
๒. ไปที่แถบเมนู “บริการ” เลือกหัวข้อ ร้องเรียนร้องทุกข์
๓. เลือกหมวดหมู่เรื่องร้องเรียน พิมพ์รายละเอียดชื่อตัว -นามสกุล ที่อยู่ เบอร์มือถือ ข้อความที่ประสงค์ร้องเรียน สถานที่เกิดเหตุหรือแนบไฟล์ภาพถ่าย(ถ้ามี)
๔. กดปุ่มส่งข้อความ \*หากพิมพ์ข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล



#### ๔. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลนาคำ

ดังนี้

##### ๔.๑ โครงสร้างของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลนาคำ ประกอบด้วย ๒ งานหลักๆ

- (๑) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสกระทำความผิดกฎหมาย
- (๒) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

##### ๔.๒ องค์ประกอบของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลนาคำ

- (๑) นายกเทศมนตรี เป็นประธาน
- (๒) รองนายกเทศมนตรี เป็นรองประธาน
- (๓) ปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาลและหัวหน้าส่วนราชการ เป็นกรรมการ
- (๔) นิติกร เป็นเลขานุการ
- (๕) เจ้าพนักงานธุรการ เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

##### ๔.๓ ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาล

ตำบลนาคำ

###### (๑) การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

###### (๑.๑) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลนาคำเห็นสมควร เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

###### (๑.๒) กรณีการร้องทุกข์ ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

###### (๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

###### (๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

###### (๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

###### (๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(๒) เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลนาคำ ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรี พิจารณาสั่งการโดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน ทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) นายกเทศมนตรีตำบลนาคำ วินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีตำบล หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีตำบล ให้พิจารณามอบหมายปลัดเทศบาล/รองปลัดเทศบาล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้ด้วย

#### ๔.๔ วิธีดำเนินการ

##### (๑) การพิจารณารับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๑) นายกเทศมนตรีตำบล อาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดเทศบาล เป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) นายกเทศมนตรี อาจส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ ให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่นายกเทศมนตรี แต่งตั้ง ทำหน้าที่ตาม (๑.๑) ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์

(๑.๓) แนวทางที่นายกเทศมนตรี จะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้แก่

(๑.๓.๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

(๑.๓.๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องหรือเรื่องร้องเรียน

(๑.๓.๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน

(๑.๓.๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๖) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

(๑.๓.๗) เรื่องใกล้เคียงประนอมข้อพิพาท ที่เคยดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว

##### (๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี)

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกเทศมนตรี มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกเทศมนตรี พิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้นายกเทศมนตรี พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของนายกเทศมนตรี ควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจ

(๒.๕) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

**๔.๕ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน**

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้งๆ ละไม่เกิน ๗ วัน )

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการภายในระยะเวลา ๗ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้เทศบาลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

**๕. กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง**

๕.๑ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

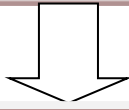
๕.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒

งานนิติการ  
สำนักปลัดเทศบาลตำบลนาคำ

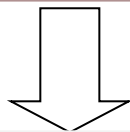
\*\*\*\*\* ..... \*\*\*\*\*

ภาคผนวก

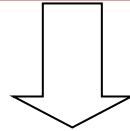
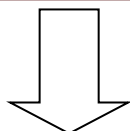
แผนผังการปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



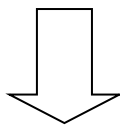
- ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง  
ณ สำนักงานเทศบาลตำบลนาคำ



- ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทางจดหมายหรือทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน
- ณ สำนักงานเทศบาลตำบลนาคำ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๒๕๐
  - <https://nakham-kk.go.th/home#gsc.tab=0>



- ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านทางศูนย์บริการประชาชนหรือติดต่อโดยตรง
- นายกเทศมนตรี ๐๔๓ - ๓๐๖๐๙๕ กต ๘๐๕๑
  - ปลัดเทศบาล ๐๔๓ - ๓๐๖๐๙๕ กต ๘๐๔๘



- ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง  
และแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน
- รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้บริหารท้องถิ่นทราบ  
(สิ้นสุดการดำเนินการ)

แบบคำร้องทั่วไป

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลนาคำ  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาคำ

ด้วย ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

เลขประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี ภูมิลำเนาปัจจุบัน อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

เบอร์โทรศัพท์บ้าน.....มือถือ.....

ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และอนุมัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ยื่นคำร้อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาคำ

เพื่อโปรดพิจารณาและสั่งการ.....

.....

ลงชื่อ

(.....)

ปลัดเทศบาลตำบลนาคำ

คำสั่ง.....

.....

ลงชื่อ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลนาคำ

(คำร้องขอรับความช่วยเหลือของผู้ประสบปัญหาทางสังคม)

วันที่.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาคำ

ด้วย ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี  
ที่อยู่บ้านเลขที่.....  
ประสบปัญหาความเดือดร้อนในเรื่อง.....  
.....  
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และอนุมัติต่อไป

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน

ข้าพเจ้า.....ขอรับรองว่า.....  
.....  
.....

เป็นผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนและต้องการได้รับความช่วยเหลือจริงทุกประการ

ลงชื่อ

(.....)

กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน / สมาชิก อปท. / สมาชิก ทต./ อาสาสมัคร.....

/ประธาน...../นายก ทต. /.....

แบบคำร้องขอข้อมูลข่าวสาร

.....

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

ที่อยู่บ้านเลขที่..... โทรศัพท์ .....

อาชีพ.....(ถ้าเป็นนิสิต นักศึกษา นักเรียน ให้ระบุสถานศึกษา)

สถานที่ทำงาน (ชื่อ / ที่อยู่ /โทรศัพท์).....

คณะ / สาขาวิชาเอก.....ปีที่ / ชั้น.....

มีความประสงค์ขอข้อมูลข่าวสารเรื่อง.....

เหตุขอข้อมูล .....

โดยจะขอ

- ( ) ถ่ายเอกสาร จำนวน.....หน้า
- ( ) คัดสำเนาที่มีผู้รับรอง จำนวน.....หน้า
- ( ) รับทราบข้อมูล
- ( ) อื่น ๆ.....

(ลงชื่อ) .....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่ประสานงานหรือผู้รับผิดชอบข้อมูล

เรียน .....(ผู้มีอำนาจอนุญาต)

ข้อมูลข่าวตามคำร้องเป็นข้อมูลประเภท

เปิดเผย  เปิดเผยไม่ได้

อนุญาต เพราะ.....

ไม่อนุญาต เพราะ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(.....)

...../...../.....

คำสั่ง / ผู้อนุญาต

อนุญาต

ไม่อนุญาต

(ลงชื่อ).....

(.....)

ตำแหน่ง.....

...../...../.....