



# คู่มือการปฏิบัติงาน การรับเรื่องราวร้องทุกข์



งานนิติการ  
สำนักปลัด เทศบาลตำบลวัดเพลง  
อำเภอวัดเพลง จังหวัดราชบุรี

# คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ เพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ และเป็นธรรม

## ๑. ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลวัดเพลง จำแนกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นประเภทต่างๆ ดังนี้

- ๑.๑ เหตุเดือดร้อนรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕
- ๑.๒ การให้บริการสาธารณะ
- ๑.๓ ปัญหาโครงสร้างพื้นฐานและการจัดการบริการสาธารณะ
- ๑.๔ การทุจริตในตำแหน่งหน้าที่ และการคอร์รัปชัน ในภาครัฐ
- ๑.๕ การคุ้มครองผู้บริโภค
- ๑.๖ ปัญหาความขัดแย้งของประชาชนการใกล้เกลี่ยข้อพิพาท
- ๑.๗ การสอบข้อเท็จจริงตามหนังสือร้องทุกข์จากประชาชน หรือหนังสือจากหน่วยงานรัฐ

## ๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

พนักงานเทศบาล ตำแหน่ง นิติการชำนาญการ งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลวัดเพลง

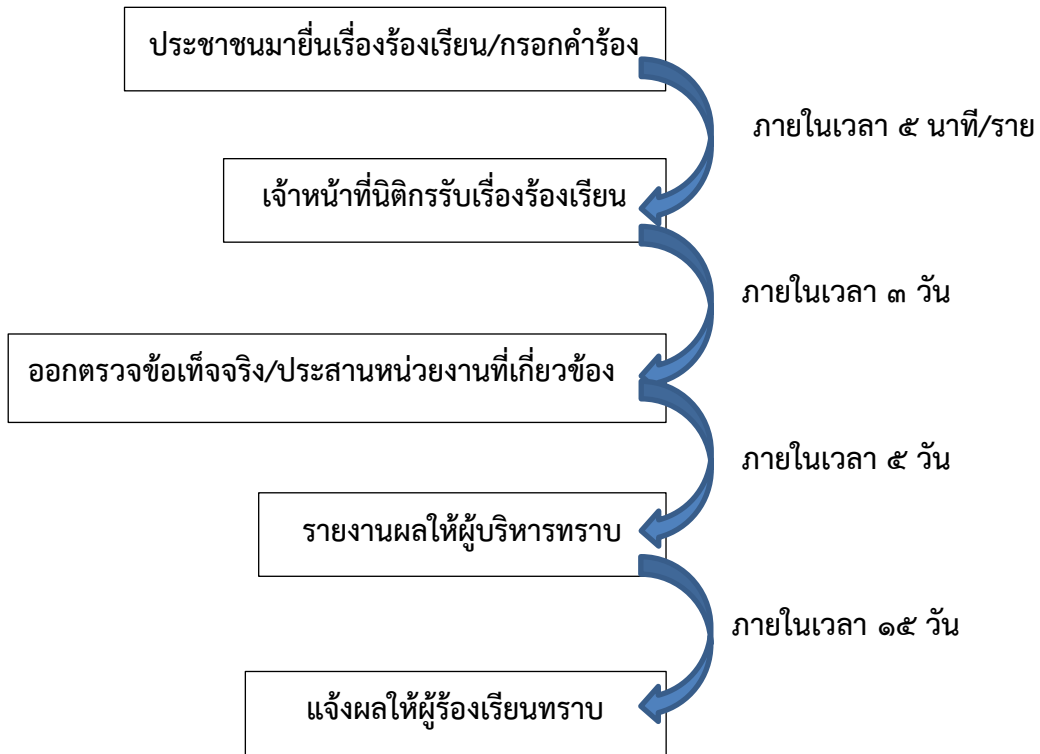
## ๓. ช่องทางการติดต่อร้องเรียน/การให้บริการ

- ๓.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลวัดเพลง
- ๓.๒ เว็บไซต์เทศบาล [www.watpleng.go.th](http://www.watpleng.go.th)
- ๓.๓ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบล วัดเพลง โทร. ๐-๓๒๓๙-๙๓๐๐ ต่อ ๑๐๕
- ๓.๔ ทางไปรษณีย์ ที่เทศบาลตำบลวัดเพลง ๙๙ หมู่ที่ ๕ ต.วัดเพลง อ.วัดเพลง จ.จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๗๐
- ๓.๕ ผู้รับฟังความคิดเห็น ของเทศบาลตำบลวัดเพลง

## ๔. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลวัดเพลง ได้กำหนดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดให้มีการรายงานผลไปยังผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน หากการตรวจสอบไม่แล้วเสร็จ จะต้องมีการรายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันด้วย แล้วให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ตามแผนผังดังนี้

### แผนผังขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



#### ๕. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

##### ขั้นตอน

๑. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พบเจ้าหน้าที่ นิติกร ที่จุดรับคำร้องและกรอกแบบคำร้องตามตัวอย่าง
๒. เจ้าหน้าที่ นิติกร รับเรื่อง/รับคำร้อง ภายใน ๕ นาที/ราย
๓. ออกตรวจสอบข้อเท็จจริง/ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๓ วัน
๔. รายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารทราบ ภายใน ๕ วัน
๕. แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๑๕ วัน

##### ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นภายใน ๑๕ วันทำการ

##### รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

##### เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. ใบคำร้องทั่วไป จำนวน ๑ ฉบับ
๒. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน / สำเนาบัตรข้าราชการ จำนวน ๑ ฉบับ
๓. สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน ๑ ฉบับ
๔. หลักฐานอื่นๆ (ถ้ามี)

ค่าธรรมเนียม ไม่เสียค่าธรรมเนียม

๖. การติดตามเรื่องร้องเรียนหากไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือการบริหารที่ดี

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น หรือต้องการติดตามผลการแก้ปัญหาความเดือดร้อน/เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถติดต่อร้องเรียนได้ที่ สำนักปลัด เทศบาลตำบลวัดเพลง โทร. ๐-๓๒๓๙-๙๓๐๐ ต่อ ๑๐๕ หรือร้องเรียนได้ทุกช่องทาง เช่นเดียวกับช่องทางการให้บริการ

๗. ตัวอย่างแบบฟอร์มและการกรอกข้อมูล

คำร้องทั่วไป

เขียนที่.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง  ร้องเรียน/ร้องทุกข์  ขอรับการสนับสนุน  ประชาสัมพันธ์  ขอให้พิจารณา

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลวัดเพลง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เชื้อชาติ.....

สัญชาติ.....บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ให้เทศบาลตำบลวัดเพลง ดำเนินการเกี่ยวกับ.....

.....

.....

.....

พร้อมนี้ได้แนบเอกสาร ดังนี้

สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน / สำเนาบัตรข้าราชการ

สำเนาทะเบียนบ้าน

เอกสารอื่นๆ (ถ้ามี) .....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

# ตัวอย่าง การกรอกคำร้องทั่วไป

## คำร้องทั่วไป

เขียนที่.....เทศบาลตำบลวัดเพลง.....

วันที่.....๘.....เดือน.....มกราคม.....พ.ศ. ....๒๕๖๔.....

เรื่อง  ร้องเรียน/ร้องทุกข์  ขอรับการสนับสนุน  ประชาสัมพันธ์  ขอให้พิจารณา

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลวัดเพลง

ข้าพเจ้า.....นายเก่ง.....รักเรียน.....อายุ.....๓๗.....ปี เชื้อชาติ.....ไทย.....  
สัญชาติ.....ไทย.....บ้านเลขที่.....๔๕๖.....หมู่ที่.....๕.....ตำบล.....วัดเพลง.....  
อำเภอ.....วัดเพลง.....จังหวัด.....ราชบุรี.....โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....๐๓๒-๓๙๙๓๐๐.....

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ให้เทศบาลตำบลวัดเพลง ดำเนินการเกี่ยวกับ.....  
.....ขอให้เทศบาลตำบลวัดเพลง ตรวจสอบการเลี้ยงไก่ของ นางวันดี เสียงใส เนื่องจาก  
เล้าเลี้ยงไก่ ได้ส่งกลิ่นเหม็นรบกวนโดยเฉพาะเวลาฝนตกจะส่งกลิ่นเหม็นรุนแรงมาก ข้าพเจ้าได้รับความเดือดร้อน พร้อมทั้งเพื่อนบ้าน จำนวน ๔ หลังคาเรือน ขอให้เทศบาลตำบลวัดเพลง ช่วยแก้ไขปัญห  
ให้ด้วย.....

พร้อมนี้ได้แนบเอกสาร ดังนี้

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน / สำเนาบัตรข้าราชการ
- สำเนาทะเบียนบ้าน
- เอกสารอื่นๆ (ถ้ามี) .....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....เก่ง.....รักเรียน.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....นายเก่ง.....รักเรียน...)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

.....  
.....

(นางสาวสุชาดา สิงห์โตทอง)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

# คำร้องทั่วไป

เขียนที่.....  
.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง  ร้องเรียน/ร้องทุกข์  ขอรับการสนับสนุน  ประชาสัมพันธ์  ขอให้พิจารณา  
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลวัดเพลง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เชื้อชาติ.....  
สัญชาติ.....บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....  
อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ให้เทศบาลตำบลวัดเพลง ดำเนินการเกี่ยวกับ.....

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

พร้อมนี้ได้แนบเอกสาร ดังนี้

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน / สำเนาบัตรข้าราชการ  
สำเนาทะเบียนบ้าน  
เอกสารอื่นๆ (ถ้ามี) .....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
(.....)

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

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

(นางสาวสุชาดา สิงห์โตทอง)  
นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาราชการแทน  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล