



คู่มือประชาชนการให้บริการการรับร้องเรียน ร้องทุกข์

จัดทำโดย  
สำนักงานปลัด  
เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน  
อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลทุ่งควายกินฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอนแสดงกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานปลัดเทศบาล  
ฝ่ายอำนวยการ งานนิติการ  
เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน

## คู่มือประชาชน / มาตรฐานการให้บริการ

งานที่ให้บริการ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

๑. ยื่นคำร้อง ณ สำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน
๒. โทรสาร ๐๓๘-๖๖๙-๓๕๓
๓. โทรศัพท์ ๐๓๘-๖๖๙-๓๕๓
๔. <https://www.tungkhwaikin.go.th>

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๑. วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ สำหรับช่องทางการให้บริการ ข้อ ๑. - ๓. ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.
๒. วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์ (ทุกวัน) สำหรับช่องทางการให้บริการ ข้อ ๔.

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

๑. มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
๒. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควรเพียงพอที่จะสามารถตรวจสอบได้
๓. ใช้ถ้อยคำสุภาพ (ไม่ใช่คำหยาบคาย)
๔. มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย (ในกรณียื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองหรือมอบอำนาจ)
๕. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลคูเมืองทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๑. ยื่นคำร้องพร้อมหลักฐาน ใช้เวลา ๑๐ นาที
๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน ใช้เวลา ๒๐ นาที
๓. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ สถานที่ที่เกิดปัญหาข้อร้องเรียน ใช้เวลา ๓๐ นาที
๔. รายงานผู้บริหารเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ใช้เวลา ๑๐ นาที
๕. ประชุมคณะกรรมการเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา ใช้เวลา ๓๐ นาที
๖. แจ้งให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ใช้เวลา ๒ วัน

### การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อ กลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

### รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

๑. สำเนาบัตรประชาชน
๒. สำเนาบัตรที่ส่วนราชการออกให้โดยมีรูปถ่ายและปรากฏเลขประจำตัว ๑๓ หลัก
๓. รูปถ่าย (ถ้ามี)

### ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

### การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่  
เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน โทรศัพท์ ๐๓๘-๖๖๙-๓๕๓ หรือเว็บไซต์ <https://www.tungkhwaikin.go.th>

แบบสำรวจงานบริการที่กฎหมายหรือกฎกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้อนุญาต  
ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘  
เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ลำดับ ที่	ชื่องานที่ให้บริการ	ขั้นตอนการพิจารณาอนุญาต ฯลฯ	ระยะเวลาแต่ละ ขั้นตอน	กฎหมาย/กฎที่ให้อำนาจการ พิจารณาอนุญาต (ระบุชื่อกฎหมาย)	ผู้มีอำนาจอนุญาต ฯลฯ	
					ผวจ. (ให้ทำ เครื่องหมาย)	รับมอบอำนาจจาก
๑	รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๑. ยื่นคำร้องพร้อมหลักฐาน ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน ๓. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ สถานที่ที่เกิดปัญหาข้อร้องเรียน ๔. รายงานผู้บริหารเพื่อแต่งตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ๕. ประชุมคณะกรรมการเพื่อหาแนว ทางแก้ไขปัญหา ๖. แจ้งให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไข ตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่	๑๐ นาที ๒๐ นาที ๓๐ นาที ๑๐ นาที ๓๐ นาที ๒ วัน	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้อง ทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒	-	-