



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ .....งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลนาอาน ..... โทร. ๐-๔๒๘๓-๓๕๑๔

ที่ ลย.๗๑๓๐๑.๔/ ..... วันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุมัติจัดทำประกาศเทศบาลตำบลนาอาน เรื่อง มาตรการ การจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์  
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาอาน

เนื่องด้วย เทศบาลตำบลนาอานจัดให้มีระบบการจัดการ เรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือ  
ข้อเสนอแนะ เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กำหนด รวมถึงกำหนด  
โครงสร้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบชัดเจน โดยกำหนดเจ้าหน้าที่ด้านที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับเรื่องร้องเรียน  
/ร้องทุกข์ และมีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะกำหนด  
ประเภทและกระบวนการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะ กำหนดวิธีการ  
เก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระบบการจัดการ การติดตามและการประเมินผล การจัดทำ  
สถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อให้การปฏิบัติงานการสอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ มีความเรียบร้อย ชัดเจน และ  
เป็นปัจจุบัน จึงได้ประกาศเทศบาลตำบลนาอาน มาตรการ การจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ หากเห็นชอบ  
โปรดลงนามในร่างคำประกาศที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

  
(นางมนอุษา ศรีบุญมี)  
นิติกรปฏิบัติการ

- เชื้อโปรตพิจารณ



นางบุษกร ชาวตร  
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ  
๑๒ มิ.ย. ๖๖

- ๑๓๖๖  
  
(นายพัฒนา พลพิมพ์)  
นายกเทศมนตรีตำบลนาอาน

นายกเทศมนตรีตำบลนาอาน  
- ๑๓๖๖  
- ๑๓๖๖  
๑๖๐๓๐

  
(นายวิทวัส วงศ์ป็อง)  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลนาอาน  
12/06/66

(นายกัญสุสิทธิ์ จันทศิริ)  
ปลัดเทศบาล

- ๑๓๖๖  
๑๓๖๖  
15/06/66



ประกาศเทศบาลตำบลนาอาน  
มาตรการ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลนาอานจัดให้มีระบบการจัดการ เรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กำหนด รวมถึงกำหนดโครงสร้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบชัดเจน โดยกำหนดเจ้าหน้าที่ด้านที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และมีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดประเภทและกระบวนการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดวิธีการเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระบบการจัดการ การติดตามและการ ประเมินผล การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการในการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
2. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ผู้กำกับดูแล ตลอดจนเจ้าหน้าที่บุคลากรในหน่วยงาน ทุกระดับมีส่วนในการแก้ไขปัญหาและมีส่วนร่วมในการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
3. เป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ ตรวจสอบ แสดง ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแจ้งข้อมูล เบาะแสเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เพื่อ เป็น ประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหารของหน่วยงาน
4. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

**ประโยชน์ที่ได้รับ**

1. ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับการตอบสนองแก้ไขด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และเป็นการตอบสนองต่อสิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยตามที่รัฐธรรมนูญ แห่ง ราชาอาณาจักรไทยได้รับรองคุ้มครองสิทธิไว้
2. หน่วยงานมีกลไกในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ ของบุคลากรในหน่วยงานอย่างมีทิศทางและเป็นรูปธรรม อันจะส่งผลดีต่อการป้องกันและต่อต้านการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

**ช่องทางการร้องเรียน/ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ**

1. แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง
2. ทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข 042-833514 หรือผู้บริหารโดยตรง นายกเทศมนตรี ตำบลนาอาน 083-1487356 หรือปลัดเทศบาลตำบลนาอาน 081-1179006

3. การร้องทุกข์ด้วยตนเองเป็นหนังสือร้องเรียนด้วยวาจาโดยตรงที่นายกเทศมนตรี  
ตำบลนาอาน

4. การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึงนายกเทศมนตรีตำบลนาอาน เลขที่ 999  
หมู่ที่ 6 ถนนนาอาน – ฟากนา ตำบลนาอาน อำเภอเมือง จังหวัดเลย 42000

5. การร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ของเทศบาลตำบลนาอาน

6. การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ [www.naan.go.th](http://www.naan.go.th) หรือ Facebook : เทศบาลตำบลนาอาน

7. การร้องเรียนผ่านผู้บริหาร ผู้อำนวยการของแต่ละกอง

8. หน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์ภายนอก

1) ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลนาอาน

2) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองเลย

3) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเลย

4) สำนักงานท้องถิ่นอำเภอเมืองเลย

5) สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเลย

#### วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ของผู้ร้องเรียน

2. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

2.1) วัน เดือน ปี

2.2) ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ – สกุล / สังกัด)

2.3) เรื่องที่ร้องเรียนเข้าลักษณะทุจริต ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

2.4) รายละเอียดการร้องเรียน

2.5) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความ  
เดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการแก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการ  
ทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

2.6) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

3. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวเสียหาย  
ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

4. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยัน  
ว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

5. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้  
ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาให้ข้อ 2 นั้น ให้ยุติเรื่อง  
และเก็บเป็นฐานข้อมูล

6. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เป็นลักษณะดังต่อไปนี้

6.1) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะบรรยายละเอียดแห่งพฤติการณ์ และปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 2 นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

6.2) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

6.3) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

6.4) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

6.5) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่น สำนักงานและคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานและคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

6.6) เรื่องที่เทศบาลตำบลนาอานได้ดำเนินการในเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะได้รับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

**เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา**

1. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

2. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือหลักฐานเพียงพอหรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

**กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน/แก้ไขปัญหา**

เทศบาลตำบลนาอานจะตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างละเอียดรอบคอบ และแจ้งมาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ผู้ร้องทราบภายใน 7 วัน กรณีมีมูลว่ากระทำผิดวินัยจะดำเนินการทางวินัยกรณีเป็นการกระทำผิดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการต่อไป

ลำดับ ความ รุนแรง	ความรุนแรง	คำอธิบายเพิ่มเติม	ความรวดเร็วในการ ตอบสนองข้อคิดเห็น ผู้รับบริการ
1	รุนแรงน้อย (ไม่เกิดผลกระทบ)	ผู้ร้องเรียน <u>ไม่ได้รับความเดือดร้อน</u> ต้องการให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ชมเชย	ภายใน 1 วัน
	รุนแรงน้อย (ไม่เกิดผลกระทบ)	ผู้ร้องเรียน <u>ไม่ได้รับความเดือดร้อน</u> แต่ไม่พึงพอใจต้องการสอบถาม/พุดคุย/ร้องขอข้อมูล พุดคุยแก้ไขในหน่วยงานได้	ภายใน 1 วัน
	รุนแรงน้อย (เกิดผลกระทบน้อย)	ผู้ร้องเรียนต้องได้รับความเดือดร้อน เกิดผลกระทบน้อย ต้องการสอบถาม/พุดคุย/ร้องขอข้อมูล พุดคุยทำความเข้าใจ พุดคุยแก้ไขในหน่วยงานได้	ภายใน 1 วัน
2	รุนแรงปานกลาง (เกิดผลกระทบปานกลาง)	ผู้ร้องเรียนต้องได้รับความเดือดร้อน เกิดผลกระทบ <b>มีโอกาสฟ้องร้อง ดำเนินคดี หน่วยงานเสื่อมเสียชื่อเสียง</b> เจริญไกล เกือบเพื่อปกป้องชื่อเสียง	ภายใน 7 - 15 วัน
3	รุนแรงมาก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน เกิดผลกระทบและ <b>เกิดการฟ้องร้อง/เป็นคดี ความ</b>	ภายใน 1 วัน โดยมีการบริหาร จัดการทันที

#### มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้เป็นพยาน

1. การพิจารณาข้อร้องเรียนให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้เกี่ยวข้องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

2. การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้อง ดังนี้ “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง ผู้เป็นพยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวนสอบสวนอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่เป็นธรรมที่อาจเกิดจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการใช้ข้อมูลนั้น” กรณีที่มีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเสียหายได้และกรณี

ผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

3. เมื่อมีการร้องเรียน ผู้ร้องและพยานไม่ถูกดำเนินการใดๆ ที่กระทบต่อหน้าที่การทำงาน หรือการดำรงชีวิต หากจำเป็นต้องดำเนินการใดๆ เช่น การแยกสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันมิให้ผู้ร้อง ผู้เป็นพยาน และผู้ถูกกล่าวหาพบปะกัน เป็นต้น ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

4. ข้อร้องขอของผู้เสียหาย ผู้ร้อง หรือพยาน เช่น การขอย้ายสถานที่ทำงาน หรือวิธีการในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาคควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม

5. ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนมิให้ถูกกลั่นแกล้ง

#### มาตรการคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหา

1. ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าเป็นผู้ถูกกล่าวหาที่มีความผิด ต้องให้ความเป็นธรรมและให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่นๆ

2. ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่รวมทั้งสิทธิในการแสดงเอกสาร/พยานหลักฐาน

#### การติดตามประเมินผล

ให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดจัดทำสถิติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไขแล้วรายงานให้ผู้บริหารทราบทุกไตรมาส

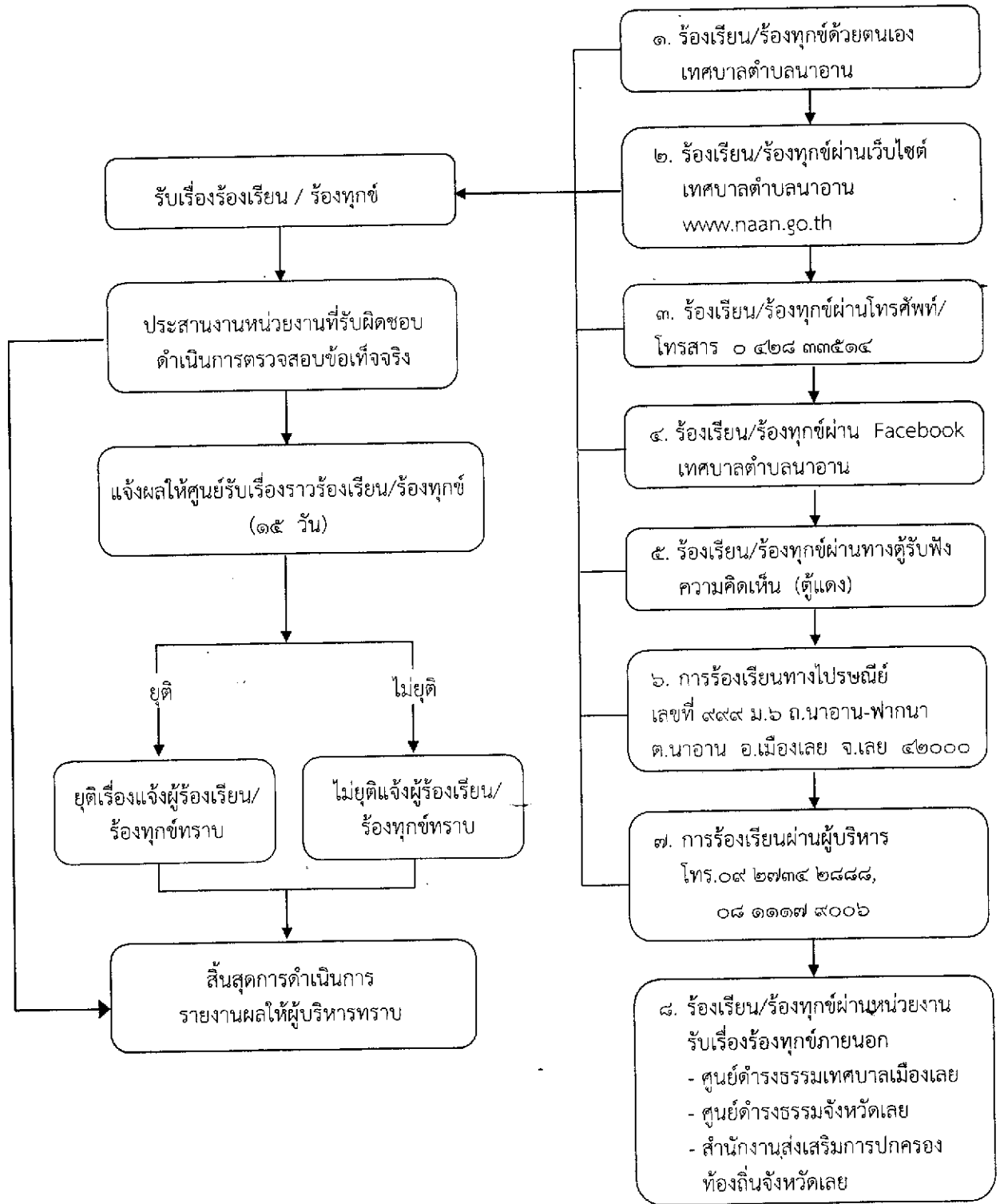
จึงขอประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

สั่ง ณ วันที่ 15 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2566

(นายพนนา พลพิมพ์)

นายกเทศมนตรีตำบลนาอาน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (Flow chat)  
เทศบาลตำบลนาอาน



แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน  
เทศบาลตำบลนาอาน

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน .....

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง .....

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

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์..... E-Mail.....

ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-สกุล/องค์กร) .....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง) .....

รายละเอียด (พร้อมระบุหลักฐาน) .....

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

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ - สกุล) .....

หน่วยงาน..... หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับ .....

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

- \*\*\*
๑. ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail สถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับเว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย
  ๒. ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหา และผู้เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสม
  ๓. การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา
  ๔. ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อเทศบาลตำบลนาอาน เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ