



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเหมืองแก้ว

เทศบาลตำบลเหมืองแก้ว

๑๒ หมู่ ๔ ตำบลเหมืองแก้ว

อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๘๐

โทรศัพท์/โทรสาร. ๐๕๓-๓๗๙๕๔๐

www.muangkaew.go.th

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเหมืองแก้ว

๑. ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๘) พ.ศ. ๒๕๕๓
- พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖
- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๑๔ พ.ศ. ๒๕๖๒

๒. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเหมืองแก้ว

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความ เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเหมืองแก้ว จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิด ชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ เทศบาลตำบลเหมืองแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๖. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือ ขอความช่วยเหลือให้มี มาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทาง ในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๗. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

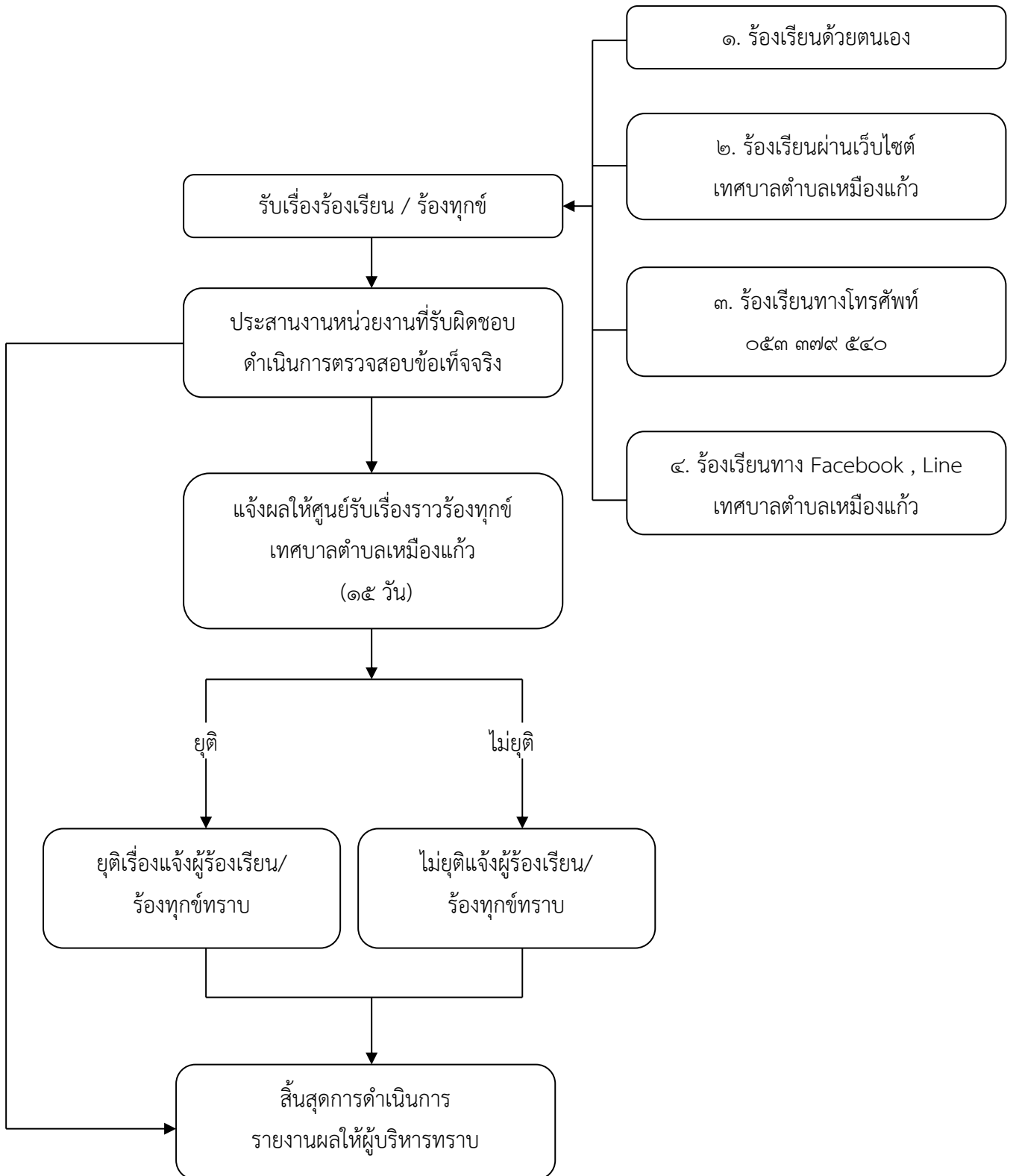
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

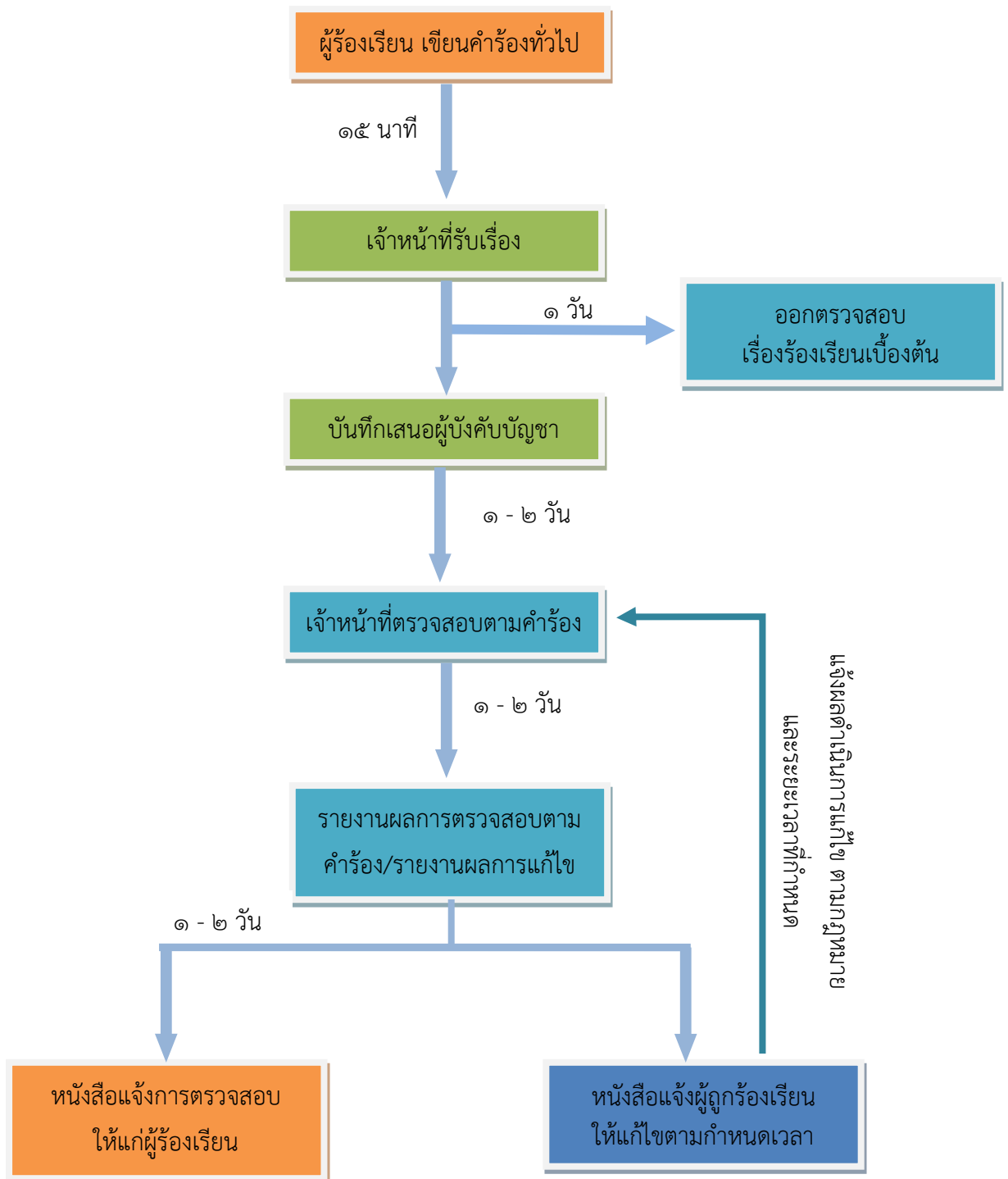
๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุด ที่ทางราชการกำหนด)

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



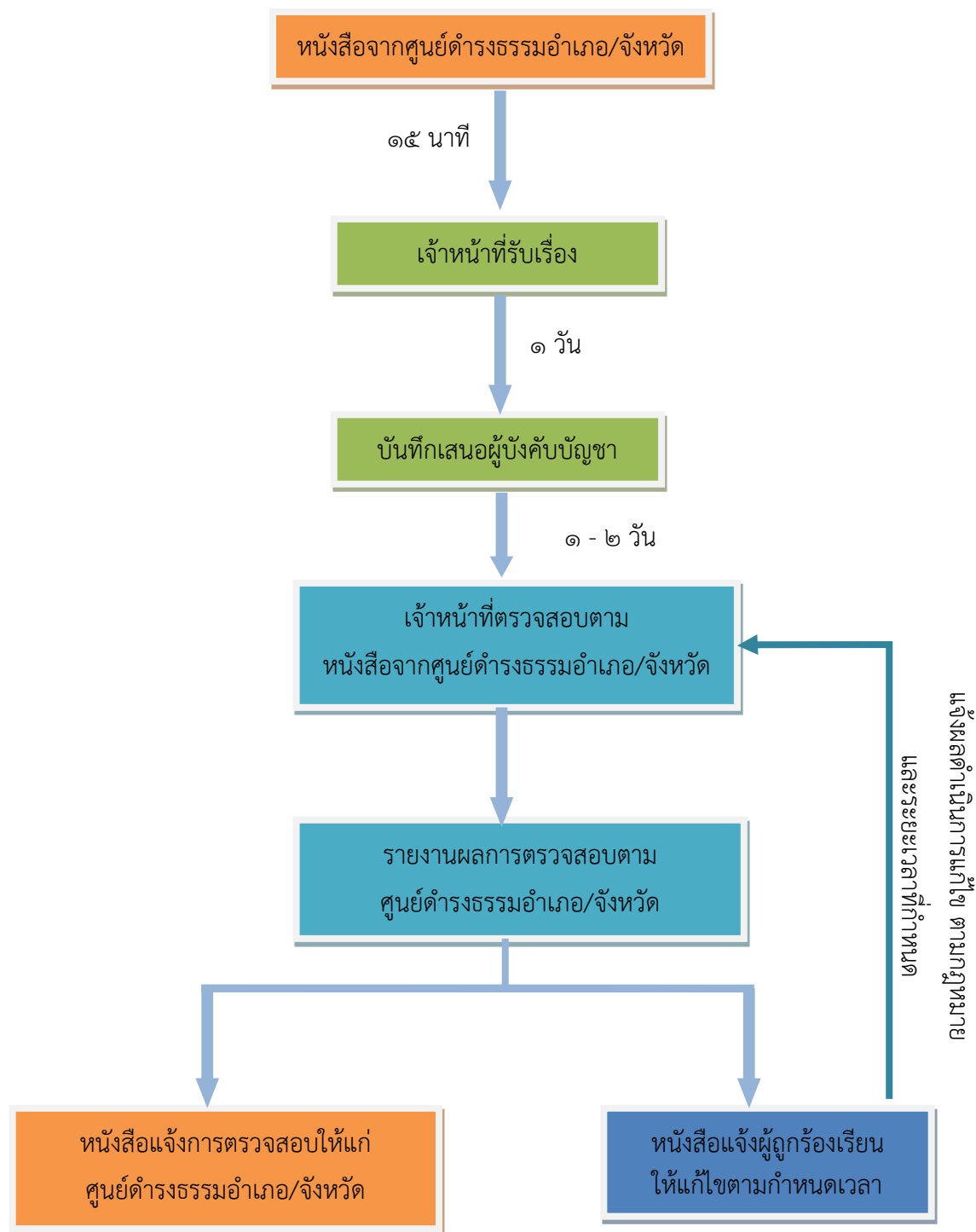
๑๐. แผนผังการปฏิบัติราชการการบริการประชาชน (การบริการรับเรื่องร้องเรียน จากคำร้องทั่วไป)



หมายเหตุ ๑. ระยะเวลาการดำเนินงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ภายใน ๗ วัน

๒. ระยะเวลาการดำเนินงานการแก้ไขตามข้อแนะนำของเจ้าหน้าที่ ภายใน ๑๕ วัน

๑๑. แผนผังการปฏิบัติราชการการบริการประชาชน (จากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/จังหวัด)



หมายเหตุ ระยะเวลาการดำเนินงาน ภายใน ๑๕ วัน
หลังจากได้รับหนังสือร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๑๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑๒.๑ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๑๒.๒ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๑๒.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลเหมืองแก้ว เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๓. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนทาง Face Book, Line	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

๑๔. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๔.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๔.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๕. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๕.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๕.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๕.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล ดอนแก้วให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๕.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๖. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๗. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๗.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกครั้งที่มีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑๗.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๘. มาตรฐานงาน

๑๘.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๘.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเหมืองแก้ว ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๙. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบคำร้องทั่วไป เทศบาลตำบลเหมืองแก้ว

๒๐. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเหมืองแก้ว งานกฎหมายและคดี สำนักปลัด
เทศบาลตำบลเหมืองแก้ว

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓ ๓๗๙ ๕๔๐
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๕๓ ๓๗๙ ๕๔๐
- เว็บไซต์ www.muangkaew.go.th

ภาคผนวก

๑. แบบฟอร์มการเขียนเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

แบบคำร้องทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเหมืองแก้ว

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว

เลขบัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ถนน..... ตรอก/ซอย.....

ตำบล อำเภอ จังหวัด

รหัสไปรษณีย์.....E-mail.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ด้วย ข้าพเจ้ามีเรื่องจะขอให้เทศบาลตำบลเหมืองแก้วให้ความช่วยเหลือ หรือ ให้ความ
อนุเคราะห์ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้.....

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

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าทุกอย่างที่บันทึกเป็นรายลักษณ์อักษรนี้เป็นความจริง จึงขอลงลายมือชื่อไว้เป็นพยานหลักฐาน
เพื่อสะดวกแก่การตรวจสอบของเทศบาลตำบลเหมืองแก้วต่อไป

(ลงชื่อ) ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

เขียนแผนที่ด้านหลัง

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเมืองแก้ว

secure muangkaew.go.th/inform.php

The screenshot shows the website of Muangkaew Municipality. At the top, there is a logo and the text "เทศบาลตำบลเมืองแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ www.muangkaew.go.th". Below this is a large image of the municipal building. A navigation menu is visible with items like "หน้าแรก", "ข่าวประชาสัมพันธ์", "ข่าวกิจกรรม", "ข่าวจัดซื้อจัดจ้าง", "ข้อมูลท่องเที่ยว", "ถาม-ตอบ", "ร้องเรียน-ร้องทุกข์", and "ติดต่อเรา". A search bar is present with the text "ยินดีต้อนรับเข้าสู่เว็บไซต์ใหม่ของ เทศบาลตำบลเมืองแก้ว อ.แม่ริม". The main content area is titled "แจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์" and contains the text: "แบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ท่านสามารถแจ้งเรื่องเรียน-ร้องทุกข์ถึงเทศบาลตำบลเมืองแก้ว ได้โดยกรอกข้อความในแบบฟอร์มข้างล่างนี้ ข้อมูลการร้องเรียน-ร้องทุกข์ของท่านจะถูกส่งถึงเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเมืองแก้วโดยตรง และข้อมูลดังกล่าวจะไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ".

ขั้นตอนการกรอกข้อมูล ร้องเรียนบนเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ www.muangkaew.go.th

๒. เลือกแถบเมนูหลัก ด้านบน “ร้องเรียน-ร้องทุกข์”

๓. คลิก ร้องเรียน-ร้องทุกข์

๔. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์ ตามหัวข้อที่ปรากฏ

๕. กดส่งข้อความ และรอเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ

****หมายเหตุหากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล****