

คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประจำปี ๒๕๖๙



เทศบาลตำบลแม่ชะจาน
อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่ชะจานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่ชะจาน ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่าง มีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่ชะจาน

สารบัญ

เรื่อง หน้า

หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๖
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
มาตรฐานงาน	๖
แบบฟอร์ม	๗
จัดทำ	๗
ภาคผนวก	
คำร้องเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน	๘
คำร้องทั่วไป	๘

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ในการนี้ ได้กำหนดให้ส่วนราชการเมื่อได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ตั้งนั้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่าง มีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของเทศบาล เทศบาลตำบลระโนด จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อน จากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่ชะจาน ๓๙๙ หมู่ ๑๐ ตำบลแม่เจดีย์ อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ๕๗๒๖๐

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับฟังปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาล ตำบลแม่ชะจาน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เพื่อดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลแม่ชะจานทราบ เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

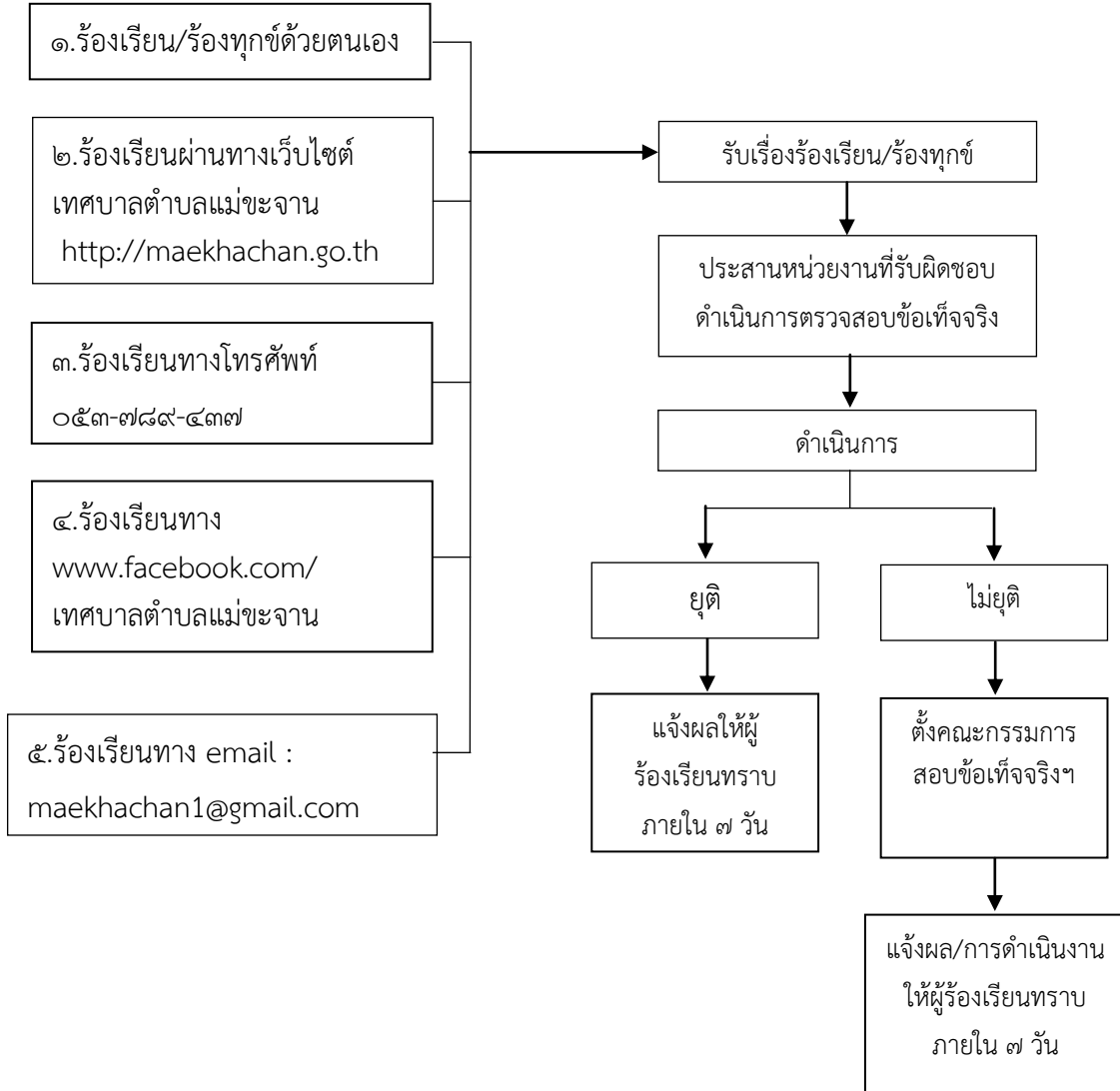
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

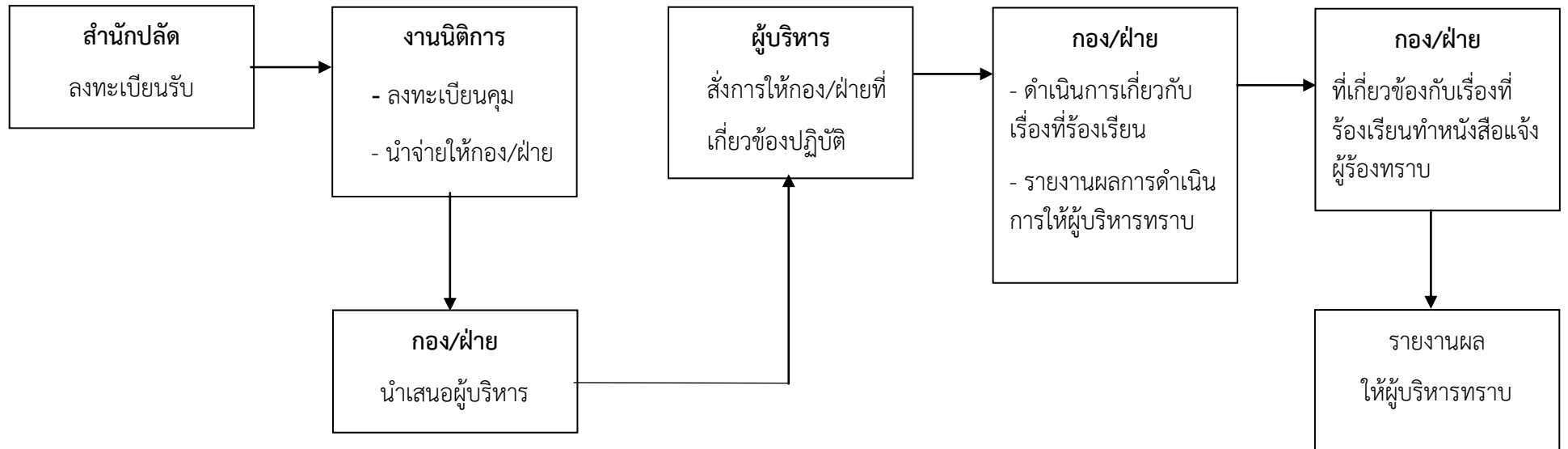
ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่ชะจาน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๗๘๙-๔๓๗ ต่อ ๑๒๓	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลแม่ชะจาน http://maekhachan.go.th/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนทาง www.facebook.com เทศบาลตำบลแม่ชะจาน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนทาง E-mail : maekhachan1@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ผังขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลแม่ชะจาน



ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน
งานบริการข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์
งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่ชะจาน

ที่	กระบวนการงาน	ระยะเวลาดำเนินการ
๑	การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ - ประชาชนเขียนคำร้องแจ้งเหตุ / ร้องทุกข์ - แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่ได้รับผิดชอบบรรเทาความเดือดร้อน - หัวหน้าหน่วยงานรับผิดชอบบรรเทาความเดือดร้อน - รายงานผู้บริหาร -แจ้งผลการดำเนินการแก่ประชาชน	๗ วัน
๒	งานบริการข้อมูลข่าวสาร - กรณีตรวจดู / ขอสำเนาข้อมูลข่าวสารทั่วไป - กรณีการขอข้อมูลที่ต้องผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาข้อมูลข่าวสาร - ปิดประกาศข่าวสาร - ประชาสัมพันธ์เสียงตามสายผ่านหอกระจายข่าว	๕ นาที ๓ วัน ๑ วัน ภายในครึ่งวัน

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้กิ่งลมล้มทับคน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลแม่ชะจาน ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนเสนอให้ผู้บริหารทราบทุก ๗ วัน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/เว็บไซต์ / โทรศัพท์/ Face Book/ e-mail ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มคำร้องเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ งานนิติการ เทศบาลตำบลแม่ชะจาน ๓๙๙ หมู่ ๑๐ ตำบลแม่เจดีย์
อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ๕๗๒๖๐

เบอร์โทรศัพท์ ๐๕๓-๗๘๙-๔๓๗

เบอร์โทรสาร ๐๕๓-๗๘๙-๔๓๗ ต่อ ๑๒๓

เว็บไซต์ <http://maekhachan.go.th/>

www.facebook.com/ เทศบาลตำบลแม่ชะจาน

E-mail: _maekhachan1@gmail.com

ภาคผนวก

คำร้องเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ชะจาน
๓๙๙ หมู่ ๑๐ ต.แม่เจดีย์ อ.เวียงป่าเป้า จ.เชียงราย ๕๗๒๖๐
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่ชะจาน

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

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

.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้องต่อเทศบาลตำบลแม่ชะจาน เรื่อง.....

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

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)..... ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

<p>เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่ชะจาน</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>-เพื่อโปรดทราบและพิจารณา</p> <p>ลงชื่อ.....</p> <p>(.....)</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ.....</p> <p>(นายประเทือง ปองดอง)</p> <p>รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน</p> <p>ปลัดเทศบาลตำบลแม่ชะจาน</p>	<p>คำสั่ง/สั่งการ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ.....</p> <p>(นายเทียนชัย จันทร์เครือ)</p> <p>นายกเทศมนตรีตำบลแม่ชะจาน</p>
--	---

คำร้องทั่วไป

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ชะจาน
๓๙๙ หมู่ ๑๐ ต.แม่เจดีย์ อ.เวียงป่าเป้า จ.เชียงราย ๕๗๒๖๐
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่ชะจาน

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

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

หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้องต่อเทศบาลตำบลแม่ชะจาน เรื่อง.....

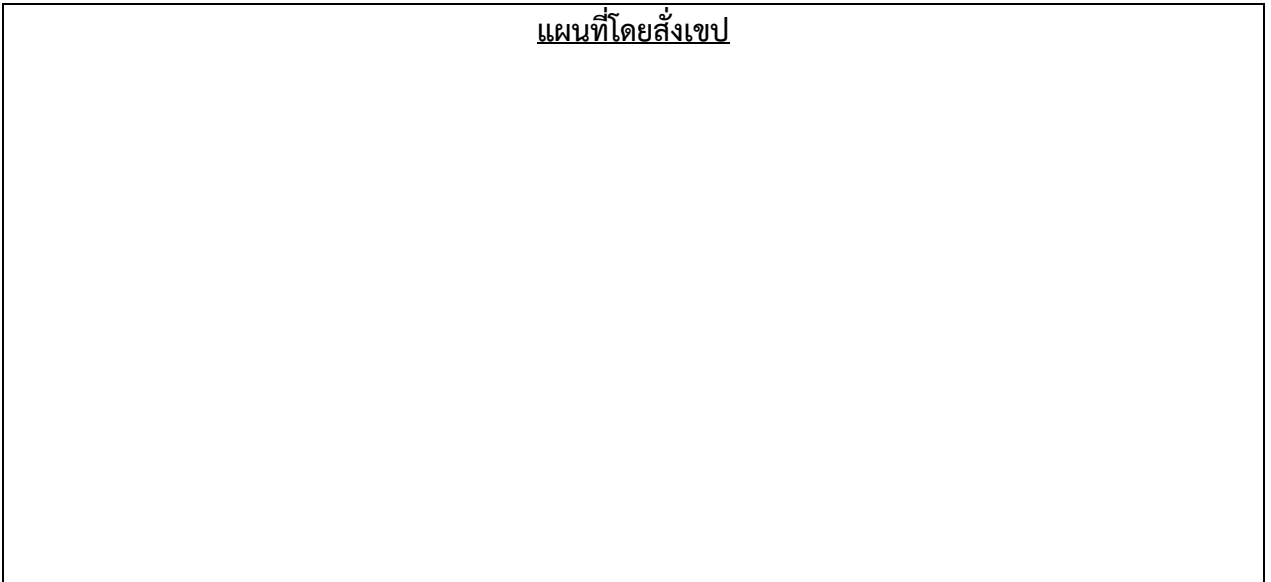
.....
.....
.....
.....
.....

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)..... ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

แผนที่โดยสังเขป



คำร้อง

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ชะจาน
๓๙๙ หมู่ ๑๐ ต.แม่เจดีย์ อ.เวียงป่าเป้า จ.เชียงราย ๕๗๒๖๐
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่ชะจาน

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

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

หมายเลขโทรศัพท์.....ขอยื่นคำร้องต่อนายกเทศมนตรีตำบลแม่ชะจาน ดังนี้

ด้วยข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

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

.....และขอรับรองว่าข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการตามประสงค์ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่

.....

(นายณัฐรัชต์ ลาภใหญ่)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

คำสั่ง

.....

(นายเทียนชัย จันทร์เครือ)

นายกเทศมนตรีตำบลแม่ชะจาน

แผนที่โดยสังเขป