



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน

Donkaew Town Municipality

เทศบาลเมืองดอนแก้ว



☎ 053 1215 85



donkaewlocal@gmail.com



www.donkaewlocal.go.th

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องทุกข์ – ร้องเรียน ของเทศบาลเมืองดอนแก้วจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องทุกข์ – ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ – ร้องเรียน ของ เทศบาลเมืองดอนแก้ว ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการ จัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน เทศบาลเมืองดอนแก้ว

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ

หลักการและเหตุผล

วัตถุประสงค์

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว

ขอบเขต

สถานที่ตั้ง

หน้าที่ความรับผิดชอบ

บทที่ 2 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ช่องทางการร้องเรียน

บทที่ 3 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แผนผังการปฏิบัติราชการการบริการประชาชน (การบริการรับเรื่องร้องเรียน จากคำร้องทั่วไป)

แผนผังการปฏิบัติราชการการบริการประชาชน (จากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/จังหวัด)

บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

การบันทึกข้อร้องเรียน

การประสานงานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ภาคผนวก

แบบฟอร์มการเขียนเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอประกอบกับการร้องเรียนของประชาชน ซึ่งเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ดังนั้นการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลเมืองดอนแก้ว จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีของเทศบาลเมืองดอนแก้ว

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์-ร้องเรียน เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองดอนแก้ว ทั้งนี้ได้นำเสนอขอบเขตขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ช่องทางการรับข้อร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก การติดตามประเมินผลและการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน จึงได้จัดทำคู่มือเล่มนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองดอนแก้ว แก่ผู้รับบริการต่อไป

2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองดอนแก้วใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ หรือให้มีมาตรฐานในการปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะต่างๆ ของเทศบาลเมืองดอนแก้วมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลเมืองดอนแก้วทราบกระบวนการ
5. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

3. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลเมืองดอนแก้ว

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลเมืองดอนแก้วจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้

เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

4. ขอบเขต

4.1 กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

4.1.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

4.1.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

4.1.3 แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปกป้องกฎหมายขอรับอนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

4.1.4 ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

4.1.5 เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่ต้องทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการนั้นถือว่ายุติ

กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ต้องทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1 - 2 วัน

กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองดอนแก้ว จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ต้องทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1 - 2 วัน

กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองดอนแก้ว โทรศัพท์ 053-121585 ต่อ 43

4.2 กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

4.2.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

4.2.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

4.2.3 แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ต้องทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีมีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลเมืองดอนแก้ว จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ต้องทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1 - 2 วัน

- กรณีมีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการ ร้องการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองดอนแก้ว โทรศัพท์ 053-121585 ต่อ 43

5. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลเมืองดอนแก้ว เลขที่ 200 หมู่ที่ 4 ตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

6. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชน

บทที่ 2

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

7. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองดอนแก้ว

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

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

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

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง แบ่งเป็นประเภท 2 ประเภทคือ เช่น

- 1) ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- 2) การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

“คำร้องเรียน” หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

“การดำเนินการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

8. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

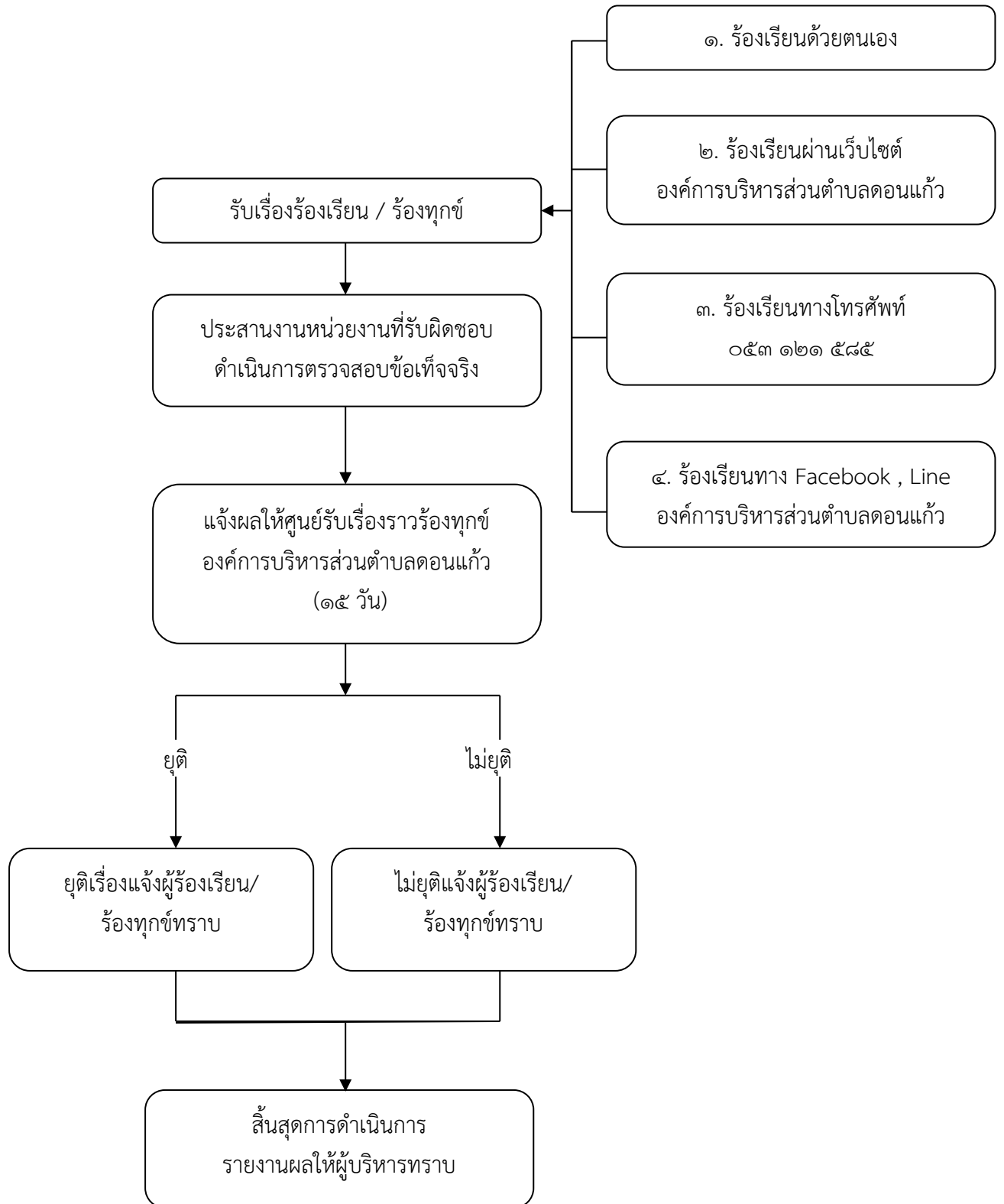
9. ช่องทางการร้องเรียน

สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะต่างๆ เข้ามายังศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์เทศบาลเมืองดอนแก้ว ดังนี้

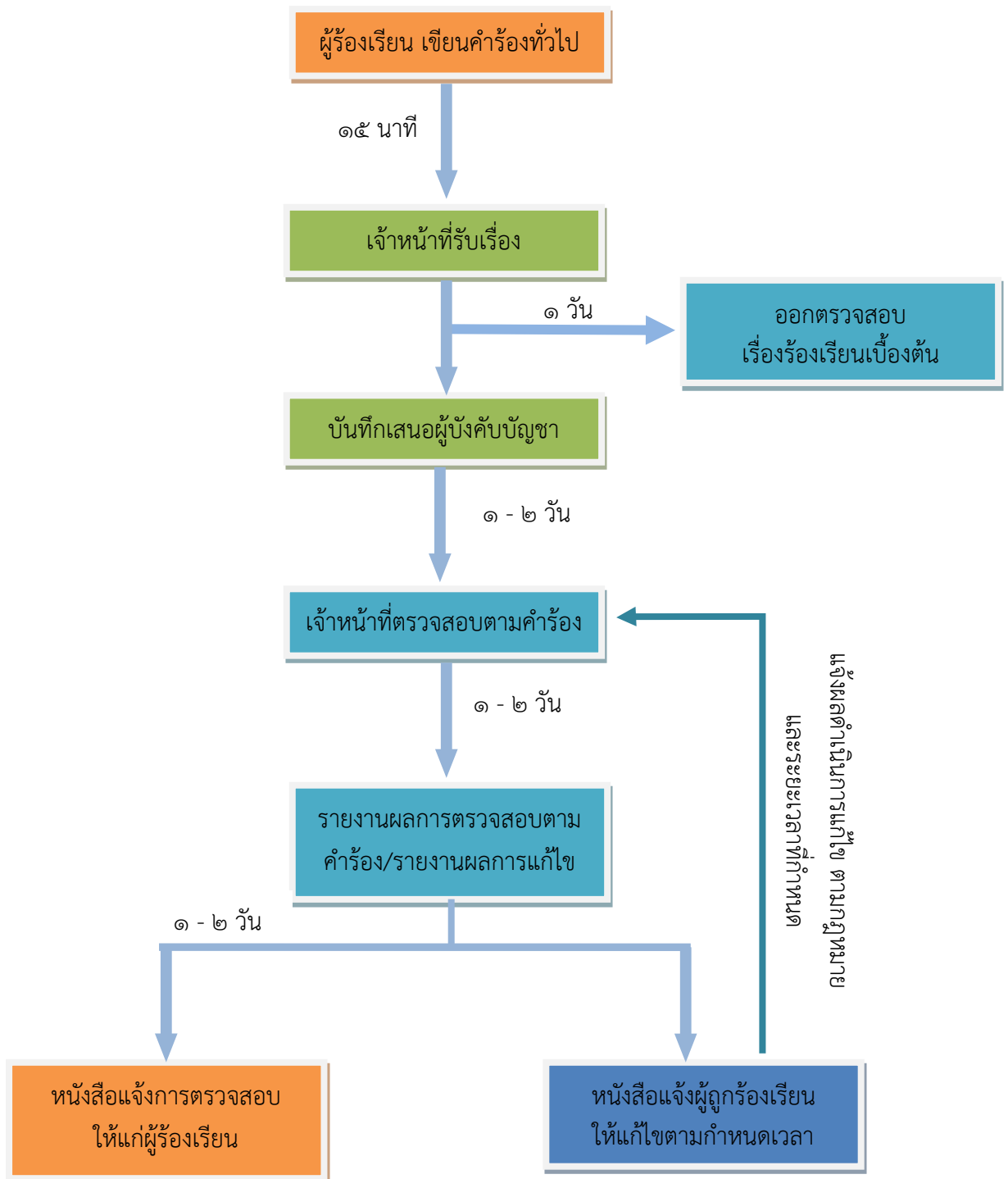
- 1) Banner รับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์ บนหน้าเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองดอนแก้ว (www.donkeawlocal.go.th)
- 2) ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)
- 3) ผ่านทางไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)

- 4) ยื่นด้วยตนเองโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)
- 5) สายด่วนเทศบาลเมืองดอนแก้ว 053-121585 ต่อ 43
- 6) Email ของหน่วยงาน donkaewlocal@gmail.com
- 7) ร้องเรียนทาง Facebook เทศบาลเมืองดอนแก้ว

บทที่ 3
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



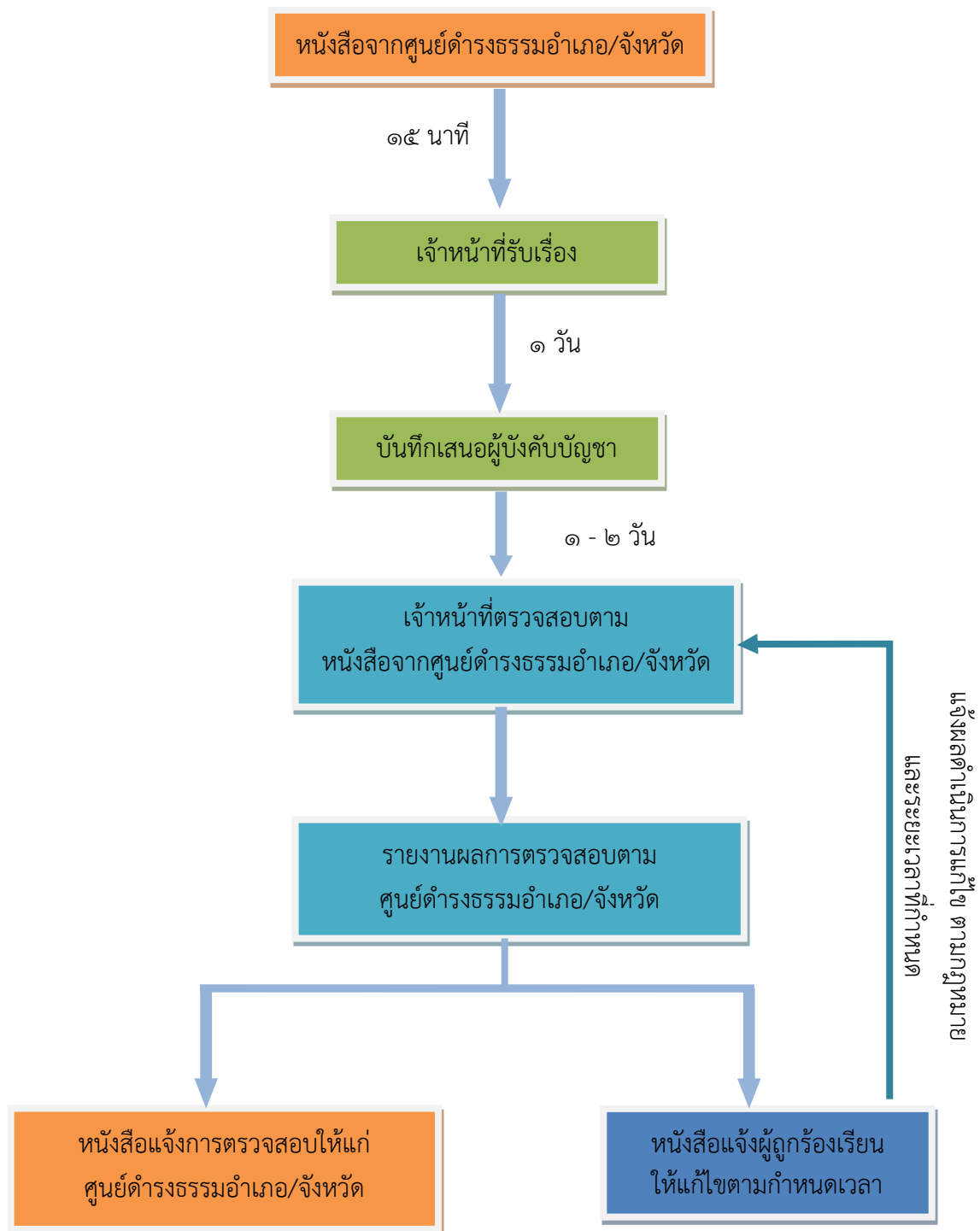
แผนผังการปฏิบัติราชการการบริการประชาชน
(การบริการรับเรื่องร้องเรียน จากคำร้องทั่วไป)



หมายเหตุ ๑. ระยะเวลาการดำเนินงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ภายใน ๗ วัน

๒. ระยะเวลาการดำเนินการแก้ไขตามข้อแนะนำของเจ้าหน้าที่ ภายใน ๑๕ วัน

แผนผังการปฏิบัติราชการการบริการประชาชน
(จากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/จังหวัด)



หมายเหตุ ระยะเวลาการดำเนินงาน ภายใน ๑๕ วัน

หลังจากได้รับหนังสือร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

บทที่ 4

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

10. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
2. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน
3. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
4. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลเมืองดอนแก้ว เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

11. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- 1) จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 2) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- 3) แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลเมืองดอนแก้วทราบ เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

12. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 2 วันทำการ	
2. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลเมืองดอนแก้ว	ทุกวัน	ภายใน 2 วันทำการ	
3. ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน 2 วันทำการ	
4. ร้องเรียนทาง Face Book, Line	ทุกวัน	ภายใน 2 วันทำการ	

13. การบันทึกข้อร้องเรียน

1. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

14. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

1. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

2. ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองดอนแก้ว ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

4. ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

15. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ภายใน 15 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

16. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

1. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกครั้ง
2. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

17. มาตรฐานงาน

1. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
2. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองดอนแก้ว ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

18. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐
2. พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
3. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ภาคผนวก



แบบบันทึกเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน

เทศบาลเมืองดอนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่

คำร้องที่...../.....
วันที่.....
เวลา.....

วันที่.....เวลา.....

ช่องทางการร้องทุกข์-ร้องเรียน

☐ โทรศัพท์ ☐ ติดต่อด้วยตนเอง ☐ อื่นๆ

ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์-ร้องเรียน ☐ ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ☐ ยินดีให้ข้อมูล

ชื่อ.....อายุ.....ปี หมายเลขโทรศัพท์.....

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ประเด็นเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน (ข้อเท็จจริง)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง ลงชื่อ.....ผู้ร้องทุกข์-ร้องเรียน
(.....) (.....)

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด /

ผอ.กอง.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายฯ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็น หัวหน้าสำนักปลัด /

ผอ.กอง.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็นปลัดเทศบาลเมืองดอนแก้ว

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็นนายกเทศมนตรีเมืองดอนแก้ว

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

มีต่อด้านหลัง

-2-

ผลการดำเนินงาน

This image shows a full page of white paper with horizontal dashed lines, typical of primary-ruled notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

ผลการแจ้งกลับผู้ร้อง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ☐ แจ้งกลับภายใน 15 วันทำการ ภายหลังรับเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน
ตามหนังสือที่ ชม / ลงวันที่.....
หรือ ทางโทรศัพท์ หรือ แจ้งด้วยตนเอง เมื่อวันที่.....
- ☐ แจ้งกลับเกินกำหนด 15 วันทำการ ภายหลังรับเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน เนื่องจาก.....
.....
ตามหนังสือที่ ชม / ลงวันที่.....
หรือ ทางโทรศัพท์ หรือ แจ้งด้วยตนเอง เมื่อวันที่.....
- ☐ ไม่ได้แจ้งกลับ เนื่องจาก.....
.....

ผู้รายงาน.....

(.....)

ตำแหน่ง.....



ที่ ชม ๗๑๒๐๑.๓(เรื่องร้องเรียน)/

เทศบาลเมืองดอนแก้ว

จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๘๐

วัน.....เดือน.....ปี.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองดอนแก้ว โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ..... ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น เทศบาลเมืองดอนแก้วได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับ เรื่องเลขรับที่ลงวันที่และเทศบาลเมืองดอนแก้วได้ พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ เทศบาลเมืองดอนแก้ว และได้มอบหมาย ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองดอนแก้ว และได้จัดส่งเรื่อง ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม กฎหมายจึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอน และวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีเมืองดอนแก้ว

งานนิติการ สำนักปลัด

โทร ๐-๕๓๑๒-๑๕๘๕ ต่อ ๔๓

โทรสาร ๐-๕๓๑๒-๑๕๗๓

“ชื่อสัตย์ สุจริต มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ยึดมั่นมาตรฐาน บริการด้วยใจเป็นธรรม”



ที่ ชม ๗๑๒๐๑.๓(เรื่องร้องเรียน)/

เทศบาลเมืองดอนแก้ว

จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๘๐

วัน.....เดือน.....ปี.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือที่ ชม ๗๑๒๐๒.๓ /..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ตามที่เทศบาลเมืองดอนแก้ว (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น เทศบาลเมืองดอนแก้ว ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ /หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม ประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....
.....
.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วยจึง
แจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีเมืองดอนแก้ว

งานนิติการ สำนักปลัด

โทร ๐-๕๓๑๒-๑๕๘๕ ต่อ ๔๓

โทรสาร ๐-๕๓๑๒-๑๕๗๓

“ชื่อสัตย์ สุจริต มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ยึดมั่นมาตรฐาน บริการด้วยใจเป็นธรรม”