



คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เทศบาลตำบลแม่สรวย
อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการร้องเรียนร้องทุกข์ ของ เทศบาลตำบลแม่สรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย ปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
เทศบาลตำบลแม่สรวย
อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล ๑	
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ๑	
๓. สถานที่ตั้ง ๑	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ ๑	
๕. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ ๑	
๖. คำจำกัดความ ๑	
๗. กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ๒	๒
๘. หน่วยงานที่รับผิดชอบ ๒	๒
๙. ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง ๒	๒
๑๐. หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ ๒	๒
๑๑. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ๓	๓
๑๒. รายการเอกสารประกอบ ๓	๓
๑๓. จัดทำโดย ๓	๓
๑๔. รายการเอกสารประกอบ ๔	

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มการร้องเรียนร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลแม่สรวย

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

เพื่อเป็น การจัดตั้ง ศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ของเทศบาลตำบลแม่สรวยให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่สรวย เลขที่ ๑๙๙ หมู่ที่ ๕ ตำบลแม่สรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ - ผู้ที่มีรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ

ทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชน
ในชุมชนเขตเทศบาลตำบลแม่สรวย

การจัดการข้อร้องเรียน -	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน - ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยัง รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลแม่สรวย	ศูนย์บริการ ผ่านช่องทาง ต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์	ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วย ตนเอง/จดหมาย/หนังสือ/ทางโทรศัพท์
เจ้าหน้าที่	- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน - การให้บริการของหน่วยงาน,	แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล, การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและ การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๗. กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง

๑. สำนักงานเทศบาลตำบลแม่สรวย
๑๙๙ หมู่ที่ ๕ ถนนเชียงใหม่-เชียงใหม่ ตำบลแม่สรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย
โทรศัพท์ ๐-๕๓๗๘-๖๑๒๓
๒. เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลแม่สรวย www.maesuai.org
๓. งานรับเรื่องร่ำร้องทุกข์ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่สรวย
โทรศัพท์ ๐-๕๓๗๘-๖๑๒๓ กต ๐
๔. ร้องเรียนทางโทรสาร ๐-๕๓๗๘-๖๑๒๓, ๐-๕๓๗๘-๖๑๒๓

๘. หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติการ, สำนักปลัดเทศบาล

๙. ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๑๐. หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

เทศบาลตำบลแม่สรวย เป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวกและ
ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์
และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร่ำร้องทุกข์
พ.ศ. ๒๕๕๒ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

เทศบาลตำบลแม่สรวยได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อหรือร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๑. ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ

ขั้นตอน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรอกแบบฟอร์มหรือร้องเรียนผ่านทาง เว็บไซต์

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลและงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบความถูกต้อง

๓. ปลัดเทศบาล สั่งการดำเนินการแก้ไขปัญหา

๔. ไกล่เกลี่ย/และตอบปัญหา หรือชี้แจงการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. ระยะเวลา

ตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน

๑๓. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
เชียงราย

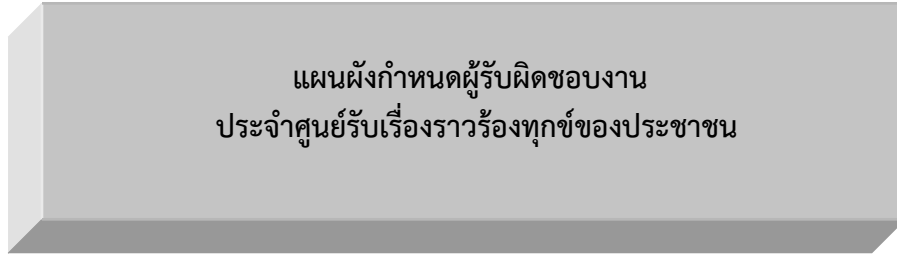
เทศบาลตำบลแม่สรวย ตำบลแม่สรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัด

เบอร์โทรศัพท์ : ๐-๕๓๗๘-๖๑๒๓ กค ๐

เว็บไซต์ : www.maesuai.org

๑๔. รายการเอกสารประกอบ

เอกสารคำร้องเรียน กรณีกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (แบบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน) กรณีร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ (ไม่มีเอกสาร)

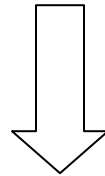


แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบงาน
ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

๑. กรอกแบบฟอร์มคำร้อง (คำร้องเรียน/ร้องทุกข์) / หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

ผู้รับผิดชอบ

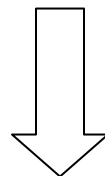
นางสาวพรพรท เขียวปัญญา นิติกร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถรับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้



๒. พิจารณาคำร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ

นางสาวศศิพิมพ์ ศรีธิ ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด
นายอุทัย ไชยพันธ์ ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลแม่สรวย



๓. แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

๑. ผู้อำนวยการสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๒. ผู้อำนวยการกองการศึกษา
๓. ผู้อำนวยการกองช่าง
๔. ผู้อำนวยการกองคลัง
๕. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
๖. ผู้อำนวยการกองประปา

แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลแม่สรวย
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๘

ยื่นเรื่องร้องเรียน

พิจารณาคำร้องเรียน

ตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์
หรือรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ
ภายใน ๑๕ วัน/ต่อราย

หนังสือแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่สรวย
วันที่.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่สรวย

ด้วยข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....มีความประสงค์ขอแจ้ง
เรื่องราวร้องทุกข์ต่อเทศบาลตำบลแม่สรวย ดังนี้

๑.....

.....

.....

๒.....

.....

๓.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

-ความเห็นของผู้บังคับบัญชา

.....

.....

.....

- ความเห็นของนายกเทศมนตรี

.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....

(นายอุทัย ไชยจันทร์)

ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลแม่สรวย

(ลงชื่อ).....

(นายอาคม จันตะมา)

ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลแม่สรวย