



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ของ

ศูนย์ดำรงธรรมประจำตำบลสันป่าเปา
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมประจำตำบลสันป่าเปา ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบและแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของดำรงธรรมประจำตำบลสันป่าเปา ตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ที่ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ศูนย์ดำรงธรรมประจำตำบลสันป่าเปา จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมประจำตำบลสันป่าเปา ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้รับบริการที่มีความประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสันป่าเปา

ศูนย์ดำรงธรรมประจำตำบลสันป่าเปา
ตุลาคม ๒๕๕๗

สารบัญ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมประจำตำบลสันป่าเปา อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมประจำตำบลสันป่าเปา	๑
๓. วัตถุประสงค์	๑
๔. สถานที่ตั้ง	๑
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อด้วยตนเอง	๒
๘. ขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๒
๙. ขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	๓
๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๑๑. รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ	๕
๑๒. ค่าธรรมเนียม	๕
๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
๑๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้อง	๕
๑๕. การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
๑๖. มาตรฐานงาน	๔
๑๗. แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๑๘. ตัวอย่างการกรอกแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗

ภาคผนวก

๑. ประกาศเทศบาลตำบลสันป่าเปา เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมประจำตำบลสันป่าเปา
ลงวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๕๗
๒. คำสั่งเทศบาลตำบลสันป่าเปา ที่ ๒๔๓/๒๕๕๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมประจำตำบลสันป่าเปา
ลงวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๕๗
๓. คำสั่งเทศบาลตำบลสันป่าเปา ที่ ๔๒/๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมประจำตำบลสันป่าเปา
ลงวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙





คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมประจำตำบลสันป่าเปา อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมประจำตำบลสันป่าเปา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประกอบกับเพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เทศบาลตำบลสันป่าเปา จึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมประจำตำบลสันป่าเปาขึ้น

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมตำบลสันป่าเปา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสันป่าเปา เลขที่ ๑๙๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลสันป่าเปา อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ บุคคลหรือข้าราชการ นักการเมือง มีพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริตหรือไม่สุจริต ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง การใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่นหรือด้านผลประโยชน์ทับซ้อน และการบริหารงานไม่โปร่งใส ไม่มีประสิทธิภาพ

๒. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ เหลือ เช่น ไฟฟ้า ถนน ขาดแหล่งน้ำใช้อุปโภค บริโภคและอื่น ๆ

๓. เรื่องที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมและนโยบายการบริหารหรือเรื่องที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการรับบริการและรับให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายทั่วไปแก่ประชาชน

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันป่าเปา

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

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

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book เป็นต้น

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อด้วยตนเอง

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

๘. ช่องทางการให้บริการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ช่องทางการให้บริการ สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน ศูนย์ดำรงธรรมประจำตำบลสันป่าเปา

๒. โทรศัพท์/โทรสาร : ๐ ๕๓๑๓ ๒๓๖๒

๓. เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลสันป่าเปา www.sanpapao.go.th

๔. เฟสบุ๊ก www.facebook.com/sanpapao

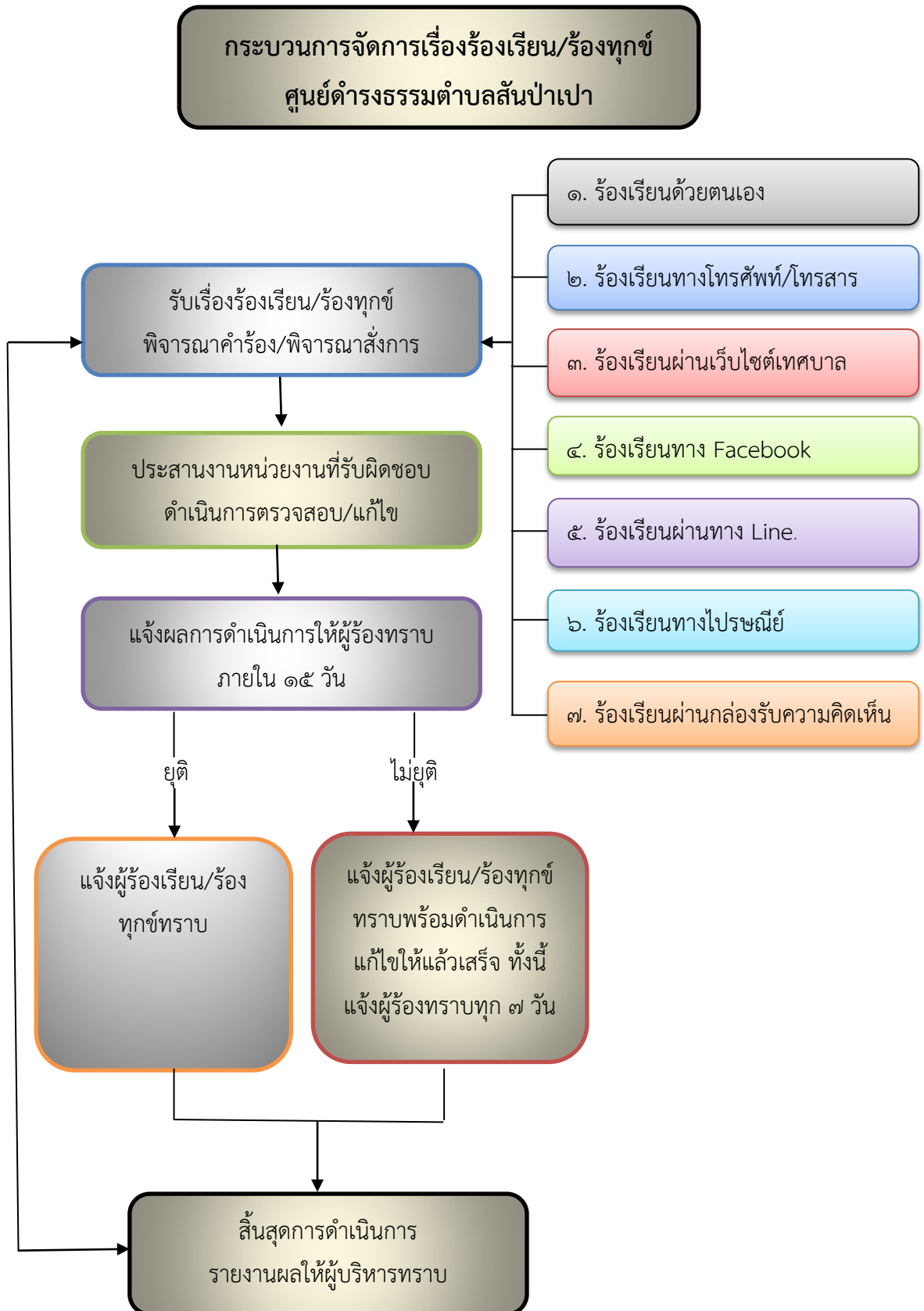
๕. แอปพลิเคชัน Line id : sanpapaonews

๖. ทางไปรษณีย์ สำนักงานเทศบาลตำบลสันป่าเปา เลขที่ ๑๙๙ หมู่ที่ ๒ ตำบลสันป่าเปา อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๑๐

๗. กล้องรับความคิดเห็น สำนักงานเทศบาลตำบลสันป่าเปา



๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๑๑. รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

๑. กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง :

๑.๑ เอกสารแบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๒ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

๑.๓ เอกสาร หลักฐานประกอบ (ถ้ามี)

๒. กรณีร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ :

ไม่มีเอกสาร แต่โปรดระบุ ชื่อ-นามสกุล หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน ที่อยู่หรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๑๒. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. จัดทำทะเบียนบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้อง

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน ฯลฯ จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลสันป่าเปา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๕. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบหลังสิ้นสุดปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมแจ้งผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน ทุกเรื่อง

๑๗. แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

**แบบฟอร์มคำร้องทุกข์/ร้องเรียน
ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลสันป่าเปา**

เขียนที่
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

๑. ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน :

- เรื่องเดือดร้อนทั่วไป
- ขอความช่วยเหลือ
- แสดงความคิดเห็น
- ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากภาครัฐ
- อื่นๆ (ระบุ)

๒. ผู้ร้อง : ชื่อ-สกุลเลขประจำตัวประชาชน.....
ที่อยู่.....โทรศัพท์.....

๓. ผู้ถูกร้อง : ชื่อ-สกุลเลขประจำตัวประชาชน.....
ที่อยู่.....โทรศัพท์.....

๔. รายละเอียดเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๕. ความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน :

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความ/ถ้อยคำที่ให้ไว้นี้เป็นความจริงทุกประการและทราบดีว่าหากข้อความ/ถ้อยคำเป็นเท็จ จะทำให้ผู้อื่นหรือประชาชนเสียหายจะมีความผิดตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ ทั้งนี้ ข้าพเจ้าได้รับทราบข้อความที่บันทึกไว้ทั้งหมดแล้ว จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ลงชื่อ.....ผู้ร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง
(.....)

ภาคผนวก