

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่คือฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่คือ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เทศบาลตำบลแม่คือ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่คือ	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๖
จัดทำโดย	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์	
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ	
ประกาศการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ	

## คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่คือ

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่คือ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความ เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลแม่คือ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ จึงได้ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็น ความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ เทศบาลตำบลแม่คือ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาล ตำบลแม่คือ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตตำบลแม่คือ หรือตำบลใกล้เคียง

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

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

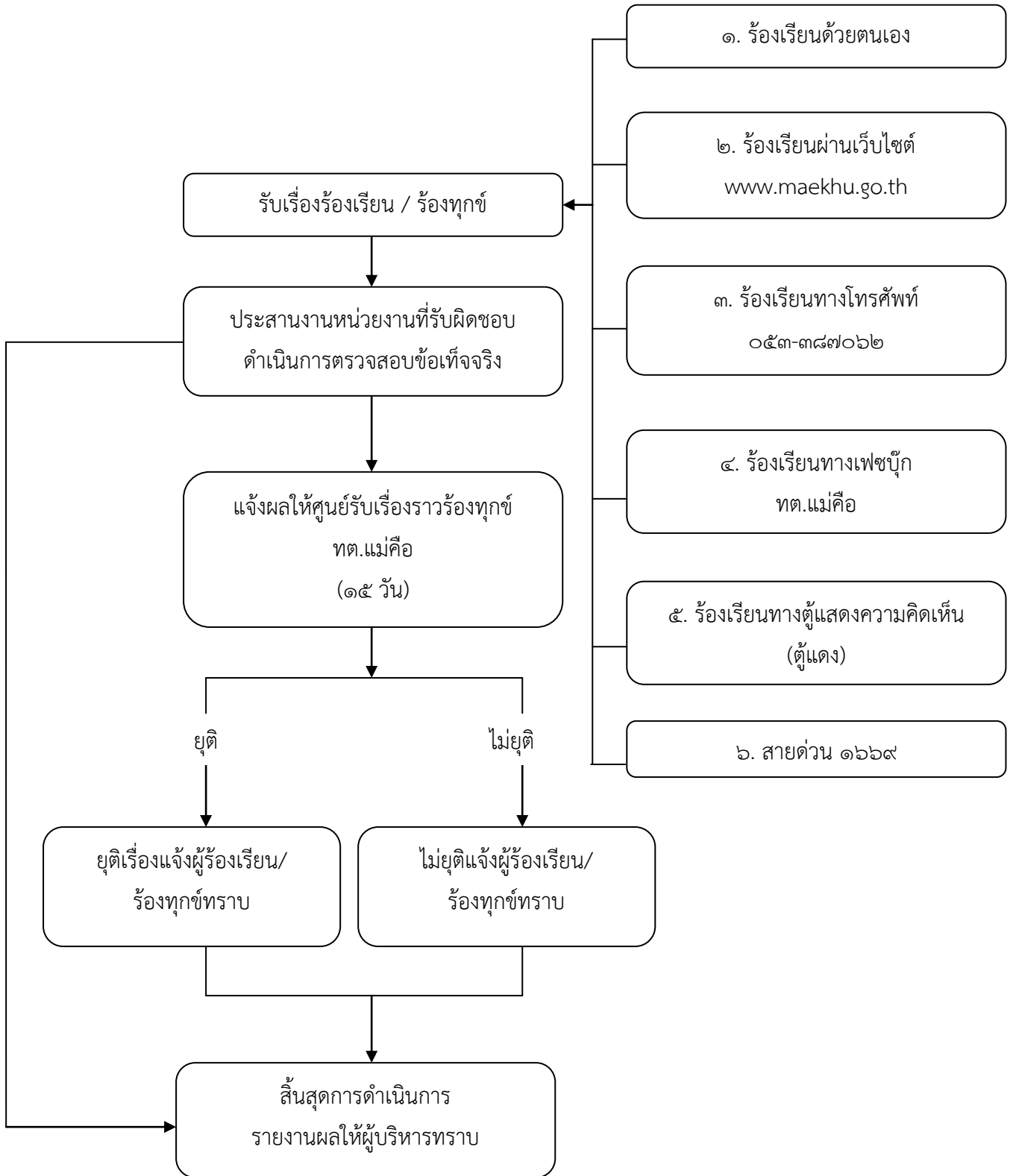
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/เฟซบุ๊ก/ผู้แสดงความคิดเห็น (ตู้แดง)

#### **๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

### ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



## ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลแม่คือ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทต.แม่คือ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.maekhu.go.th">www.maekhu.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๓๘๗๐๖๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก ทต.แม่คือ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางตู้แสดงความคิดเห็น (ตู้แดง)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ เหตุรำคาญ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลแม่คือ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

## ๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่คือ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

## ๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่คือ



คำสั่งเทศบาลตำบลแม่คือ

ที่ / ๒๕๖๐

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ด้วยเทศบาลตำบลแม่คือ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ได้กำหนดจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อบริการประชาชนในด้านกฎหมาย การแก้ไขปัญหาต่างๆ ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ มีการประเมินผลกรให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุเป้าหมายที่กำหนด จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลแม่คือ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่คือ เลขที่ ๑๔๙ หมู่ที่ ๒ ถนนก่อสร้าง-ดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

๒. คณะทำงาน

แต่งตั้งคณะทำงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลแม่คือ ประกอบด้วย

๒.๑ นางสาวสุริศรี สารพฤกษ์	ปลัดเทศบาล	ประธานคณะทำงาน
๒.๒ นายกษิติกานต์ ปาजूวัง	รองปลัดเทศบาล	คณะทำงาน
๒.๓ นางสาวเกษศิริรินทร์ กันทะอินทร์	หัวหน้าสำนักปลัด	คณะทำงาน
๒.๔ นายไชยยศ ศักดิ์ศรีศิริสกุล	ผู้อำนวยการกองคลัง	คณะทำงาน
๒.๕ นายสันติ ชุนดี	ผู้อำนวยการกองช่าง	คณะทำงาน
๒.๖ นางพัชรี ธีรขจรวงศ์	ผู้อำนวยการกองการศึกษา	คณะทำงาน
๒.๗ ว่าที่ร้อยตรีกิตติพงษ์ ทาจี	หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	คณะทำงาน
๒.๘ นายสุรเชษฐ คชนิล	นิติกรชำนาญการ	คณะทำงาน/เลขานุการ
๒.๙ นางนิชานันท์ วันปิว	นจก.งานทั่วไปชำนาญการ	คณะทำงาน/ผ.เลขฯ

ให้คณะทำงานตามข้อ ๒ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. บริการให้คำแนะนำและคำปรึกษาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
๓. ให้ความช่วยเหลือในด้านการดำเนินการแก้ไขปัญหา และจัดทำรายงานพร้อมเร่งรัดการ

ดำเนินการ



๔. ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
  ๕. รายงานผลการดำเนินการ และแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบภายใน ๑๕ วัน พร้อม  
ทั้งทำประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้ประชาชนทราบ
  ๖. หน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายอุดม อินคำ)  
นายกเทศมนตรีตำบลแม่คือ



คำสั่งเทศบาลตำบลแม่คือ

ที่ / ๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่เทศบาลตำบลแม่คือ ได้มีคำสั่งที่ /๒๕๖๐ ลงวันที่ มิถุนายน ๒๕๖๐ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนในด้านต่างๆ นั้น

เพื่อให้การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลแม่คือ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ประชาชนได้รับการบริการอย่างสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลแม่คือ ดังนี้

- |                                |                            |
|--------------------------------|----------------------------|
| ๑. ว่าที่ร้อยตรีกิตติพงษ์ ทาจี | หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ        |
| ๒. นางนิชานันท์ วันปิว         | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ |
| ๓. นายสุรเชษฐ คชนิล            | นิติกรชำนาญการ             |

โดยให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- บริการให้คำแนะนำและคำปรึกษาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
- ให้ความช่วยเหลือในด้านการดำเนินการแก้ไขปัญหา และจัดทำรายงานให้คณะกรรมการทราบ
- ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
- รายงานผลการดำเนินการ และแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบภายใน ๑๕ วัน
- หน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายอุดม อินคำ)

นายกเทศมนตรีตำบลแม่คือ

# แบบคำร้องหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่คือ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) .....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ ดอยสะเก็ด  
จังหวัด เชียงใหม่ ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....จึงใคร่ขอ  
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังเทศบาลตำบลแม่คือ เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วยคือ

- |                                       |                |
|---------------------------------------|----------------|
| ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน           | จำนวน.....ฉบับ |
| ๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน       | จำนวน.....ฉบับ |
| ๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน | จำนวน.....ราย  |
| ๔. เอกสารอื่นๆ (ระบุ).....            |                |

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....