



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรม

เทศบาลเมืองแม่โจ้



จัดทำโดย

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลเมืองแม่โจ้

คำนำ

การร้องเรียนของประชาชน เป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ดังนั้นการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลเมืองแม่โจ้จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีของเทศบาลเมืองแม่โจ้

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวจ้องเรียน/ร้องทุกข์ เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมและศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทั้งนี้ได้นำเสนอขอบเขต ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ช่องทางการรับข้อร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก การติดตามประเมินผล และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมแก่ผู้รับบริการต่อไป

งานนิติการ สำนักปลัด

เทศบาลเมืองแม่โจ้

๒๕๕๘

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองแม่โจ้	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ และมีผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองแม่โจ้

ตามประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองแม่โจ้ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลเมืองแม่โจ้ เลขที่ ๑๕ หมู่ ๑๒ ถนนเชียงใหม่-พร้าว ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องราวปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองแม่โจ้ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนในพื้นที่
๓. เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว สามารถคลายทุกข์ คลายความกังวลให้แก่ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนได้ทันต่อเหตุการณ์

๖. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	หมายถึง	แบ่งเป็นประเภทต่างๆ ดังนี้ - ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่โจ้ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง
ผู้รับบริการ	หมายถึง	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้เสีย	หมายถึง	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองแม่โจ้
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง	รวมถึงการจัดการในข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง	ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองแม่โจ้ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล
เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน	หมายถึง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองแม่โจ้
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	หมายถึง	ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ facebook

๗. หน้าที่ความรับผิดชอบของ ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑. รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากประชาชน
๒. สนับสนุนให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนในกรณีที่สามารถดำเนินการช่วยเหลือได้
๓. ให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของเทศบาล เพื่อให้ผู้ร้องทุกข์ทราบในเบื้องต้นว่าควรติดต่อหน่วยงานใดในสังกัดกระทรวงการคลัง
๔. เป็นศูนย์ประสานงานเพื่อรวบรวมและส่งต่อเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕. ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทางโทรศัพท์จนผู้ร้องพอใจ ตามความเหมาะสม
๖. ติดตามความคืบหน้าผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ส่งต่อให้หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

๑. ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

เทศบาลเมืองแม่โจ้

๑.



๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลฯ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลฯ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๓. ร้องเรียนผ่าน Facebook เทศบาลฯ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๔. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๕๙๘๖๒๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน
๒. ที่อยู่ ผู้ร้องเรียน
๓. หมายเลขติดต่อกลับ
๔. สถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องลงบันทึกเรื่องร้องเรียนในสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

กรณีการขอข้อมูลข่าวสาร

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะทำการประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองแม่โจ้ เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การตัดต้นไม้ กำจัดขยะมูลฝอย เหตุรำคาญต่างๆ จะดำเนินการจัดทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยเบื้องต้นจะมีการแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบข้อมูล

๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองแม่โจ้ จะดำเนินการประสานและแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์จะได้แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รับทราบต่อไป

