



คู่มือปฏิบัติงาน  
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ร้อนเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป  
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

เทศบาลเมืองแม่โจ้  
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่  
โทร. ๐๕๓ - ๔๙๘๖๒๑  
โทรสาร. ๐๕๓ - ๔๙๘๗๖  
<http://maejocity.go.th>

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลเมืองแม่โจ้จัดทำขึ้น เพื่อใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ เทศบาลเมืองแม่โจ้ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ เทศบาลเมืองแม่โจ้

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า	
คำนำ.....	ก	
สารบัญ.....	ข	
บทที่ ๑ บทนำ		
หลักการและเหตุผล.....	๑	
วัตถุประสงค์การจัดคู่มือ.....	๑	
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ เทศบาลเมืองแม่โจ้.....	๒	
ขอบเขต.....	๒	
๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป.....	๒	
๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง.....	๒	
สถานที่ตั้ง.....	๒	
หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	๓	
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน		
คำจำกัดความ.....	๔	
ช่องทางการร้องเรียน.....	๕	
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....		๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ.....	๗	
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนของหน่วยงาน.....	๗	
การบันทึกข้อร้องเรียน.....	๗	
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน.....	๗	
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน.....	๘	
มาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	๘	
ภาคผนวก		
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน๑).....	๑๐	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน๒).....	๑๑	
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน๑).....	๑๒	
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน๒).....	๑๓	

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ประกอบกับมีการร้องเรียนของประชาชน ซึ่งเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ได้ทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมาน้อยเพียงใด ดังนั้นการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลเมืองแม่โจ้ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีของเทศบาลเมืองแม่โจ้

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมและศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทั้งนี้ได้นำเสนอขอขอบเขตขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ช่องทางการรับข้อร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก การติดตามประเมินผลและการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน จึงได้จัดทำคู่มือเล่มนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมแก่ผู้รับบริการต่อไป

### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองแม่โจ้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ หรือให้มีมาตรฐานในการปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะต่างๆ ของเทศบาลเมืองแม่โจ้ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลเมืองแม่โจ้ทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### ๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลเมืองแม่โจ้

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้ ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติ งานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลเมืองแม่โจ้ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่อง รว ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๔. ขอบเขต

#### ๔.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๔.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๔.๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากศูนย์บริการ

๔.๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญากฎหมาย ขอรับอนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๔.๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับ บริการ

๔.๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

**กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องและผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องข้อร้องเรียนนั้นถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับ บริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองแม่โจ้ จะให้ข้อมูลกับ ผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าว ไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อ กลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ เทศบาลเมืองแม่โจ้ โทรศัพท์ ๐๕-๔๔๘๖๒๑ ต่อ ๒๐๖

#### ๔.๒ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๔.๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๔.๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๔.๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น



- กรณีมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีมีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลเมืองแม่โจ้ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีมีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ เทศบาลเมืองแม่โจ้ โทรศัพท์ ๐๕๓-๔๙๘๖๒๑ ต่อ ๒๐๖

#### ๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลเมืองแม่โจ้ เลขที่ ๑๕ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

#### ๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชน

**บทที่ ๒**  
**ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน**

**๗. คำจำกัดความ**

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือ  
บุคคล/นิติบุคคล

**\*หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการ  
ที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และ  
ให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของ  
รัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

**\*\*เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ  
ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็  
การแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้ง  
และถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง

และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชน

ในชุมชน/หมู่บ้านเขตเทศบาลเมืองแม่โจ้

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่อง

ร้องเรียนเทศบาลเมืองแม่โจ้ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์

ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ

ชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วย

ตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

๑) ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น

ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียน

เกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

๒) การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง



คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่ง  
ที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญ  
ที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ  
มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียน  
ที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

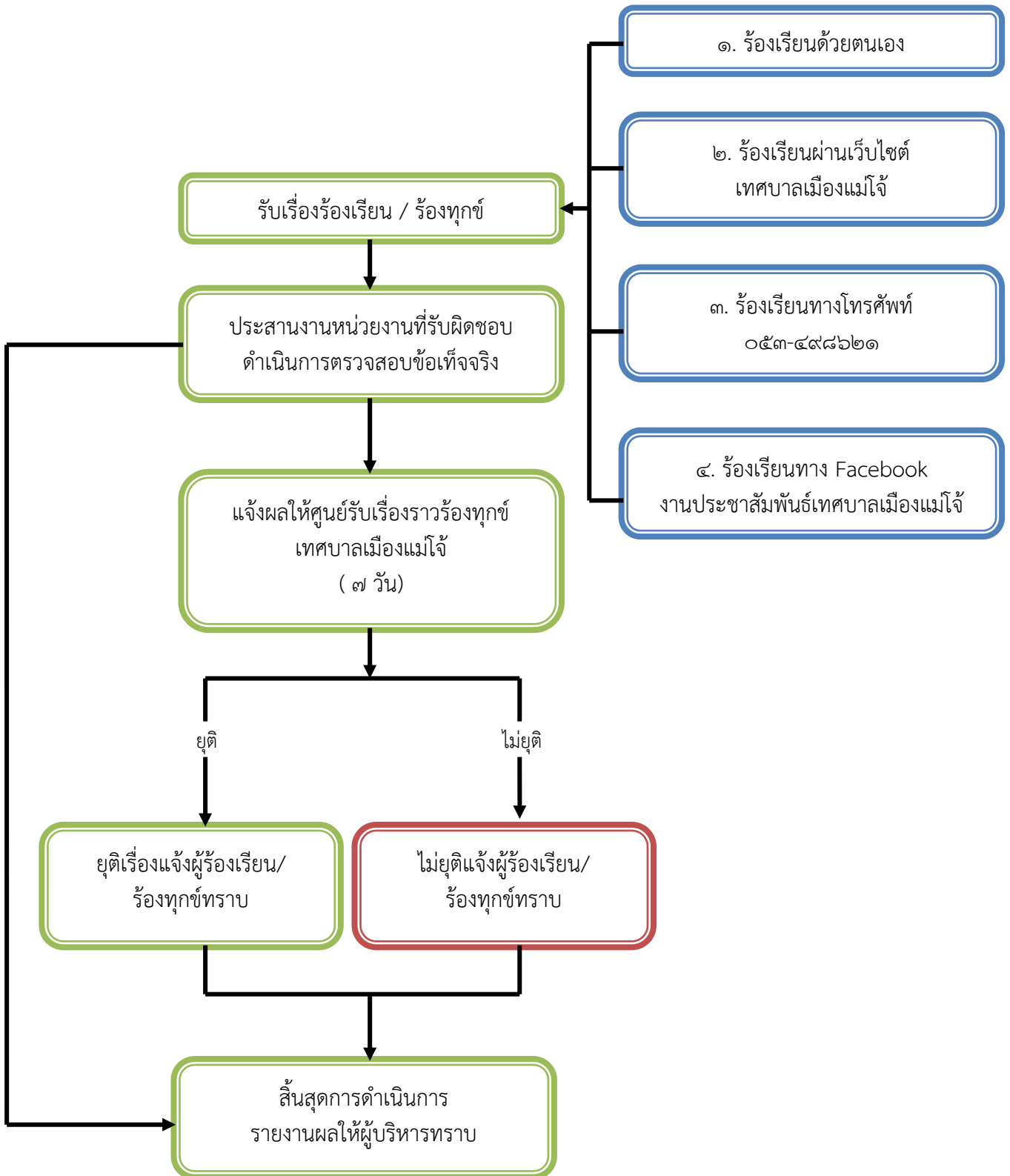
## ๘. ช่องทางการร้องเรียน

สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะต่างๆ เข้ามายังศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ฯ  
เทศบาลเมืองแม่โจ้ ดังนี้

- ๑) Banner รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หน้าเว็บไซต์เทศบาลเมืองแม่โจ้ ([www.maejocity.go.th](http://www.maejocity.go.th))
- ๒) ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็นประจำหมู่บ้าน (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)
- ๓) ผ่านทางไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)
- ๔) ยื่นด้วยตนเองโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)
- ๕) สายด่วนเทศบาลเมืองแม่โจ้ ๐๕๓- ๔๙๘๖๒๑ ต่อ ๒๐๖
- ๖) Email ของหน่วยงาน ([www.Prmjcity@gmail.com](mailto:www.Prmjcity@gmail.com))
- ๗) ร้องเรียนทาง Facebook ของเทศบาลเมืองแม่โจ้ (งานประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองแม่โจ้)



บทที่ ๓  
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



**บทที่ ๔**  
**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**๙. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

- ๑) จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๒) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๓) แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลเมืองแม่โจ้ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองแม่โจ้	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลเมืองแม่โจ้	ทุกวัน	ภายใน ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๔๙๘๖๒๑	ทุกวัน	ภายใน ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๒ วันทำการ	-

**๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน**

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

**๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน**

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
๒. ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กิ่งไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองแม่โจ้ ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป



๔. ข้อร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

#### ๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบทุกๆ ๗ วัน

#### ๑๔. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบทุกๆ ๗ วัน และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบภายใน ๑๕ วัน

#### ๑๕. จัดทำโดย

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ เทศบาลเมืองแม่โจ้ ๑๕ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๙๐ โทรศัพท์ ๐๕๓-๔๙๘๖๒๑ ต่อ ๒๐๖ โทรสาร ๐๕๓-๔๙๘๗๖๖ เว็บไซต์ [www.maejocity.go.th](http://www.maejocity.go.th) Facebook : งานประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองแม่โจ้

# ภาคผนวก



แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานเทศบาลเมืองแม่โจ้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองแม่โจ้

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร.....เลขที่.....  
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้เทศบาลเมืองแม่โจ้พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ  
แก้ไขปัญหาใน

เรื่อง.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์ /ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ  
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) .....จำนวน.....ชุด
- ๒) .....จำนวน.....ชุด
- ๓) .....จำนวน.....ชุด
- ๔) .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน



แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานเทศบาลเมืองแม่โจ้

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองแม่โจ้

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้เทศบาลเมืองแม่โจ้พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ  
แก้ไขปัญหาใน

เรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์ /ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้  
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ ชม ๖๓๔๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

สำนักงานเทศบาลเมืองแม่โจ้

ถนนเชียงใหม่-พร้าว

เชียงใหม่ ๕๐๒๙๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์ /ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลเมืองแม่โจ้  
โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์

( ) อื่นๆ .....

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....

เทศบาลเมืองแม่โจ้ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ /ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับ

เรื่องเลขรับที่ .....ลงวันที่ .....และเทศบาล

เมืองแม่โจ้ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ เทศบาลเมืองแม่โจ้ และได้มอบหมาย  
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ เทศบาลเมืองแม่โจ้ และได้จัดส่งเรื่อง  
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ต่อไปแล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตาม  
กฎหมาย .....

จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอน

และวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายเอกชัย สายหยุด)

รองนายกเทศมนตรี รักษาการแทน

นายกเทศมนตรีเมืองแม่โจ้

งานนิติการ/สำนักปลัดเทศบาล

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร .๐-๕๓๔๙-๘๖๒๑ ต่อ ๒๐๖



แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ ชม ๖๓๔๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

สำนักงานเทศบาลเมืองแม่โจ้  
ถนนเชียงใหม่-พร้าว  
เชียงใหม่ ๕๐๒๙๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือที่ ชม ๖๓๔๐๑/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ . .....

๒. ....

๓. ....

ตามที่เทศบาลเมืองแม่โจ้ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์ /  
ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

เทศบาลเมืองแม่โจ้ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ /หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม  
ประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายเอกชัย สายหยุด)

รองนายกเทศมนตรี รักษาการแทน

นายกเทศมนตรีเมืองแม่โจ้

งานนิติการ/สำนักปลัดเทศบาล

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร .๐-๕๓๔๙-๘๖๒๑ ต่อ ๒๐๖







คำสั่งเทศบาลเมืองแม่โจ้

ที่ ๒๘๗/๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลเมืองแม่โจ้

ตามที่เทศบาลเมืองแม่โจ้ ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรมเทศบาลเมืองแม่โจ้ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลเมืองแม่โจ้ ดังนี้

๑. ปลัดเทศบาลเมืองแม่โจ้ ประธานกรรมการ
๒. หัวหน้าสำนักปลัด กรรมการ
๓. ผู้อำนวยการกองคลัง กรรมการ
๔. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กรรมการ
๕. ผู้อำนวยการกองช่าง กรรมการ
๕. นิติกร กรรมการ/เลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วนและประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ  
ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๑

(นายเอกชัย สายหยุด)

รองนายกเทศมนตรี รักษาราชการแทน

นายกเทศมนตรีเมืองแม่โจ้



คำสั่งเทศบาลเมืองแม่จ๋

ที่

๒๘๘/๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลเมืองแม่จ๋

.....

ตามที่ เทศบาลเมืองแม่จ๋ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน แล้วนั้น และเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อ ราชการกับศูนย์ฯ เทศบาลเมืองแม่จ๋จึงขอแต่งตั้ง นางสาวสุดาพร จันตะพิงค์ ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ โดยมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีตอบได้) แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๑

(นายเอกชัย สายหยุด)

รองนายกเทศมนตรี รักษาราชการแทน

นายกเทศมนตรีเมืองแม่จ๋



**ประกาศเทศบาลเมืองแม่โจ้**  
**เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน**  
**จัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลเมืองแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑**

.....

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ซึ่งเทศบาลเมืองแม่โจ้ มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนในกรอบอำนาจหน้าที่ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐจึงเป็นหน้าที่ที่ต้องเข้าไปช่วยเหลือแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนต่างๆ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของรัฐมากขึ้น

เทศบาลเมืองแม่โจ้ ได้คู่มือจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลเมืองแม่โจ้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในสังกัดของเทศบาลเมืองแม่โจ้ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเจตนารมณ์ของการจัดทำคู่มือ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

(นายเอกชัย สายหยุด)  
รองนายกเทศมนตรี รักษาการแทน  
นายกเทศมนตรีเมืองแม่โจ้

