

**คู่มือการปฏิบัติงาน  
รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน  
งานนิติการและศูนย์ดำรงธรรม  
เทศบาลตำบลสารภี**



**งานนิติการ สำนักปลัด  
เทศบาลตำบลสารภี  
อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่**

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราວร้องทุกข์ร้องเรียนของงานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบล สารภีฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ร้องเรียนของงานนิติการและ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลสารภี ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องทุกข์ร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานนิติการเทศบาลตำบลสารภี

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลสารภี	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๖
ภาคผนวก	
-ใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเอง	
-ใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนทางโทรศัพท์	
-ใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนกรณีร้องเรียนทางเว็บไซต์ ฯลฯ	

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## ๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลสารภี

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลสารภี อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสารภี จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนและให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสารภี เลขที่ ๑๕๖ หมู่ที่ ๔ ตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของงานนิติการและศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลสารภี มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๗. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ = ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

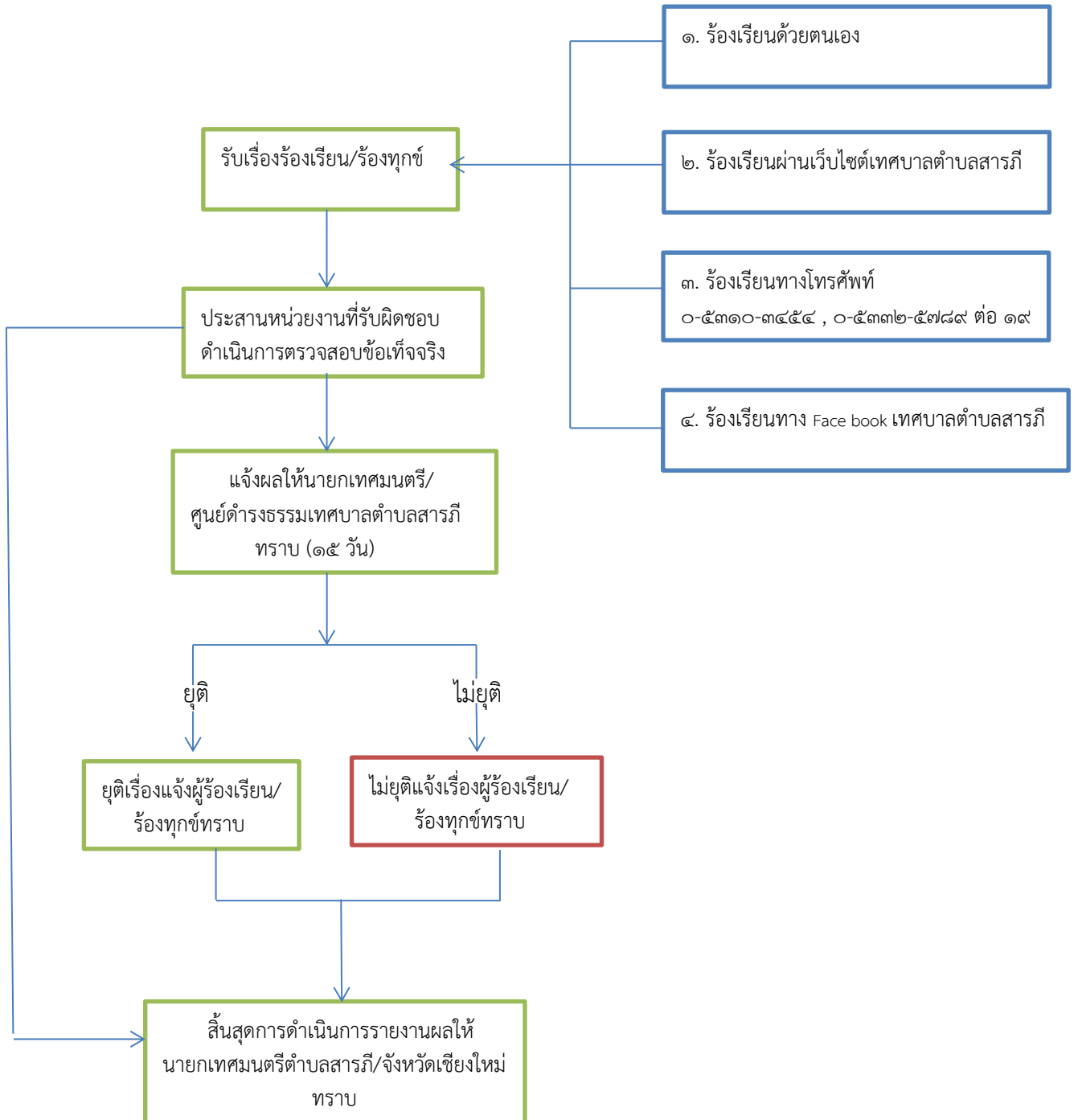
ผู้มีส่วนได้เสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสารภี

การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

- ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลสารภี ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
- ช่องทางการรับข้อร้องเรียน = ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/FaceBook
- เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ข้อร้องเรียน = แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น
- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
  - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
  - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

## ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จัดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลสารภีทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงาน/ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลสารภี	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลสารภี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

## ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลสารภี ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

### ๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่องานนิติการ/เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

### ๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- กรณีเป็นการร้องเรียนทั่วไป งานนิติการรวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้นายกเทศมนตรีตำบลสารภีทราบ

- กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลสารภี เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯรวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

### ๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

### ๑๖. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์



๑๗. จัดทำโดย

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๔๐

หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๕๓๑๐-๓๔๕๔ , ๐-๕๓๓๒-๕๗๘๘ ต่อ ๑๙

โทรสาร ๐-๕๓๑๐-๓๔๕๔ , ๐-๕๓๓๒-๕๗๘๘ ต่อ ๑๖

เว็บไซต์ [www.saraphi.go.th](http://www.saraphi.go.th)

Face Book เทศบาลตำบลสารภี

**ภาคผนวก**

แบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสารภี  
กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลสารภี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องทุกข์ ร้องเรียน กรณี .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสารภี

ด้วย ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

ที่อยู่ติดต่อได้ เลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอร้องทุกข์ร้องเรียนต่อเทศบาลตำบลสารภี มีรายละเอียด ดังนี้.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการโดยเร่งด่วน

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง

(.....)

รับเรื่องเมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

ความเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

.....  
.....

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....  
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ลงชื่อ .....

(.....)

ความเห็น/ข้อสั่งการ ปลัดเทศบาลตำบลสารภี

.....  
.....

ข้อสั่งการ นายกเทศมนตรีตำบลสารภี

.....  
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

วันที่.....

ลงชื่อ.....

(.....)

วันที่.....

แบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสารภี  
กรณีการร้องเรียนทางโทรศัพท์

๑. วันที่ได้รับแจ้ง วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.  
๒. ชื่อผู้ร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว).....โทรศัพท์.....  
ที่อยู่ เลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
๓. เรื่องที่ขอร้องเรียนร้องทุกข์ คือ

.....  
.....  
.....

๔. รายละเอียดเพิ่มเติม

.....  
.....  
.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์  
(.....)

รับเรื่องเมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

ความเห็นเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

.....  
.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

ความเห็น/ข้อสั่งการ ปลัดเทศบาลตำบลสารภี

.....  
.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

วันที่.....

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....  
.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

ข้อสั่งการ นายกเทศมนตรีตำบลสารภี

.....  
.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

วันที่.....

**แบบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสารภี**  
**กรณีการร้องเรียนทางเว็บไซต์ ตั้รับฟังความคิดเห็น และช่องทางอื่นๆ**

๑. วิธีการร้องเรียน  เว็บไซต์  ตั้รับฟังความคิดเห็น  อื่นๆ.....
๒. วันที่ได้รับแจ้ง/รับทราบ วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.
๓. ชื่อผู้ร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว).....โทรศัพท์.....  
ที่อยู่ เลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
๔. เรื่องที่ขอร้องเรียนร้องทุกข์ คือ

.....

.....

.....

๕. รายละเอียดเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน  
(.....)

รับเรื่องเมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

**ความเห็นเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง**

.....

.....

**ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด**

.....

.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

ลงชื่อ.....  
(.....)

**ความเห็น/ข้อสั่งการ ปลัดเทศบาลตำบลสารภี**

.....

.....

**ข้อสั่งการ นายกเทศมนตรีตำบลสารภี**

.....

.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

ลงชื่อ.....  
(.....)

วันที่.....

วันที่.....

**แผนที่ : แผนผังบริเวณที่ได้รับความเดือดร้อน**

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี  
ที่อยู่/บริเวณที่ได้รับความเดือดร้อน ตั้งอยู่เลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....  
อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

**ทิศเหนือ**

