



คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า
อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลบ้านแม่ข่าฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ของเทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า

| เรื่อง | หน้า |
|--|------|
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| สถานที่ตั้ง | ๑ |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๑ |
| วัตถุประสงค์ | ๑ |
| คำจำกัดความ | ๑ |
| การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ | ๒ |
| การบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๒ |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียนฯ | ๒ |
| การติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๒ |
| การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารเทศบาลทราบ | ๓ |
| มาตรฐานงาน | ๓ |
| จัดทำโดย | ๓ |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๔ |
| ภาคผนวก | |
| แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป | |
| แบบฟอร์มระบบคำร้องทั่วไปออนไลน์(Microsoft Forms) | |
| แบบคำร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบออนไลน์(Microsoft Forms) | |
| แบบฟอร์มระบบขอรับบริการออนไลน์ | |

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ เทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง ภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า ตำบลแม่ข่า อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน มีขั้นตอน/ กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์บริการรับ เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อร้อง ทุกข์ด้วยตนเอง/จดหมาย/หนังสือ/ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/FaceBook/Line/เพจ

๖. การรับเรื่องและการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | หมายเหตุ |
|---|----------------------------|---|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลฯ | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ Banmaeka.go.th เพจบ้านแม่ข่า/Facebook | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๘๘๕๕๘๔-๕ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนเป็นหนังสือ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |

๗. การบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๗.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๘.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานเช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้กั้นเหม็นรบกวน เป็นต้น ให้จัดทำบันทึกเสนอไปยังผู้บริหารเทศบาลเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๘.๓ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเพื่อเสนอผู้บริหารเทศบาลพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๙. การติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙.๑ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๗ วันทำการ

๙.๒ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๐. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารเทศบาลทราบ

๑๐.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารเทศบาล ทราบทุก ๖ เดือน

๑๐.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๑. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๒. แบบฟอร์ม

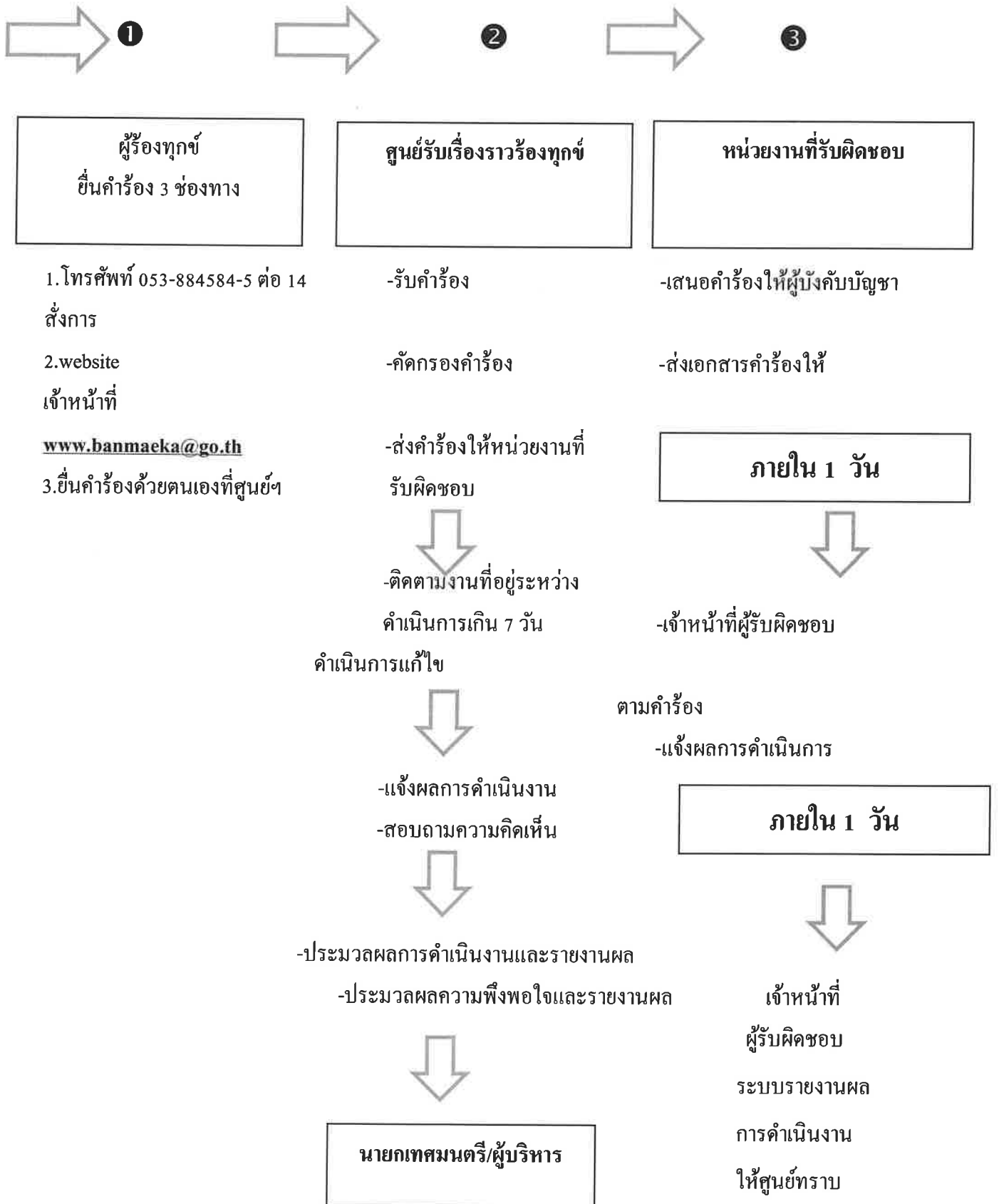
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป /แบบฟอร์มระบบคำร้องทั่วไปออนไลน์(Microsoft Forms)/ แบบคำร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบออนไลน์(Microsoft Forms)/แบบฟอร์มระบบขอรับบริการออนไลน์

๑๓. จัดทำโดย

เทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓-๘๘๔๕๘๔-๕
- เว็บไซต์ : www.banmaeka.go.th
- Facebook : เพจ เทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า

แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า



ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน / ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแม่ข่า

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

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

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

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/
นางสาว)..... จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์
มายังเทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้.....

.....
.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ฉบับ
๔. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....



ประกาศเทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า
เรื่อง ประกาศใช้ระบบคำร้องทั่วไปออนไลน์ (Microsoft Forms)

ตามหนังสือคู่มือสำนักงาน ป.ป.ช. เรื่อง ข้อเสนอแนะการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ (Guidelines for OIT ๒๐๒๒) โดยนำเสนอข้อเสนอแนะและแนวทางในการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) ตามตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล (ประกอบด้วย ข้อมูลพื้นฐาน การบริหารงาน การบริหารงบประมาณ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และการส่งเสริมความโปร่งใส) และตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต (ประกอบด้วย การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต และมาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต) รวมไปถึงพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๑๗ ได้กำหนด "ให้หน่วยงานของรัฐจัดทำข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการในรูปแบบดิจิทัลต่อสาธารณะ โดยต้องให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้อย่างเสรีโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และสามารถนำไปเผยแพร่ใช้ประโยชน์ หรือพัฒนาบริการและนวัตกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ได้" ภายใต้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment หรือ ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เพื่อให้เป็นไปตามธรรมาภิบาลและการพัฒนาระบบป้องกันการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลบ้านแม่ข่าจึงขอประกาศใช้ระบบคำร้องทั่วไปออนไลน์ (Microsoft Forms) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มีความประสงค์ในการแจ้งคำร้องทั่วไปผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยที่ประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อราชการด้วยตนเอง การกรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม คำร้องทั่วไปออนไลน์ สามารถกรอกข้อมูลผ่านการสแกน QR Code ที่แนบมาด้านท้ายประกาศฉบับนี้ หรือเข้าสู่แบบฟอร์มได้ที่ www.banmaeka.go.th

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๙ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายพิภพ จันทรา)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแม่ข่า

QR Code คำร้องทั่วไปออนไลน์



คำร้องทั่วไปออนไลน์

สำนักเทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า ถนนโชตนา เชียงใหม่ 50320
โทร 053-884-584

* จำเป็น

1. วันที่ / เดือน / พ.ศ. *

โปรดใส่วันที่ (d/M/yyyy)



2. คำน่าหน้า *

นาย

นาง

นางสาว

3. ข้าพเจ้า ชื่อ - สกุล *

ใส่คำตอบ

4. อายุ (ปี) *

คำต้องเป็นตัวเลข

5. อาชีพ *

ใส่คำตอบ

6. สัญชาติ *

ใส่คำตอบ

7. ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด *

เช่น 199 ม.5 ถนนโชดนา ต.แม่ข่า อ.ฝาง จ.เชียงใหม่ 50320

ใส่คำตอบ

8. หมายเลขโทรศัพท์

เช่น 053-884-584 หรือ 090-999-0000

ใส่คำตอบ

9. อีเมล

เช่น banmaeka@hotmail.com

ใส่คำตอบ

ถัดไป

อย่ามอบรหัสผ่านของคุณให้ผู้อื่น [รายงานสิ่งไม่เหมาะสม](#)

เนื้อหาที่ถูกสร้างขึ้นโดยเจ้าของฟอรัม ข้อมูลที่คุณส่งจะถูกส่งไปยังเจ้าของฟอรัม Microsoft จะไม่รับผิดชอบต่อความเป็นส่วนตัวหรือแนวทางปฏิบัติ
ด้านความปลอดภัยของลูกค้า รวมถึงของเจ้าของฟอรัมนี้ อย่าให้รหัสผ่านของคุณ

สนับสนุนโดย Microsoft Forms | [ความเป็นส่วนตัวและคอก์](#) | [ข้อกำหนดการใช้](#)