



คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลเมืองแม่เหิยะ

เทศบาลเมืองแม่เหิยะ
อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

ด้วยเทศบาลเมืองแม่เหิยะ ได้ดำเนินการกำหนดแนวทาง และขั้นตอนการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ

เทศบาลเมืองแม่เหิยะ ได้จัดทำคู่มือเล่มนี้ขึ้น เพื่อกำหนดมาตรฐานในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมและศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประกอบด้วยขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระยะเวลาในการดำเนินงาน การติดตามประเมินผล และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลเมืองแม่เหิยะ

คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลเมืองแม่เหิยะ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลเมืองแม่เหิยะ มีบทบาทหน้าที่หลักในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ให้คำปรึกษา รับเรื่องราวปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพอใจ และความ เป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทัน ต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดเทศบาล ชั้น ๒ สำนักงานเทศบาลเมืองแม่เหิยะ ๑๙๔ หมู่ ๗ ตำบลแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองแม่เหิยะ

๔. วัตถุประสงค์

- ๑) เป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนในพื้นที่ตำบลแม่เหิยะ
- ๒) เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลเมืองแม่เหิยะ มีขั้นตอน/ กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน
- ๓) เพื่อให้การแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปโดยเร็ว
- ๔) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ

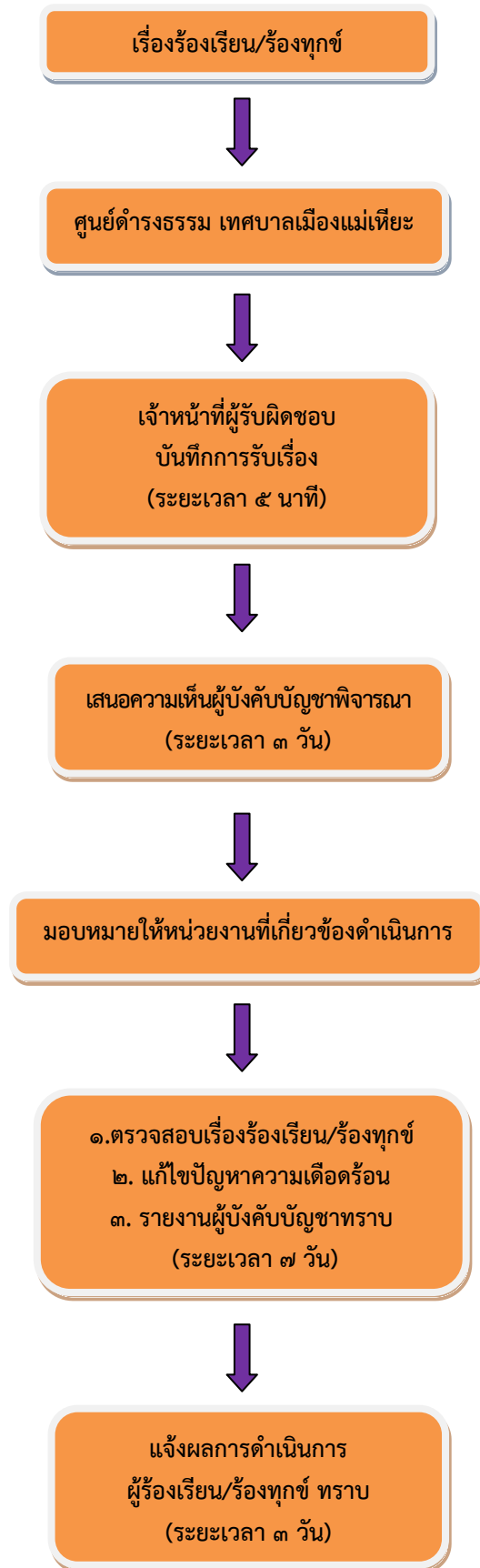
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา รับเรื่องราวปัญหาความต้องการและ ข้อเสนอแนะของประชาชน ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ประสานงานและส่งต่อเรื่องราวให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงติดตามความคืบหน้าผลการดำเนินการที่ส่งต่อให้หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

๖. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลเมืองแม่เหิยะ
- ๒) ทางไปรษณีย์ (ศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลเมืองแม่เหิยะ เลขที่ ๑๙๔ หมู่ ๗ ตำบลแม่เหิยะ อำเภอ เมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่)
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๓๒๗ ๖๔๙๑ ต่อ ๗๒๑ โทรสาร ๐ ๕๓๘๐ ๕๑๘๓
- ๔) เว็บไซต์เทศบาลเมืองแม่เหิยะ www.maehia.go.th
- ๕) ผ่านผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหิยะ/สมาชิกสภา
- ๖) ผ่านแอปพลิเคชัน Line

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๘. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด

ช่องทาง	ระยะเวลาในการตรวจสอบแต่ละช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่ได้รับ	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	-
เว็บไซต์หน่วยงาน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ผ่านผู้บริหาร/สมาชิกสภา	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	-
แอปพลิเคชัน Line	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๙. การบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑) กรอกรายชื่อตามแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒) เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในสมุดรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จะดำเนินการจัดทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยจะมีการแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบข้อมูล

๒) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จะดำเนินการประสานและแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

๓) กรณี การขอข้อมูลข่าวสาร เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะทำการประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องพิจารณา

๑๑. การประสานงานกับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

รายงานผลให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖