

คู่มือการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน



ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

เทศบาลตำบลป่าซาง

อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

คำนำ

คู่มือการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลป่าซาง จัดทำขึ้นเพื่อให้เป็นแนวทาง
มาตรฐาน ในการจัดการให้สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน
รวมทั้งพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน กระบวนการจัดการแก้ไขปัญหาช่องทางการ
ติดตามผล และการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ให้มีความรวดเร็ว
เป็นธรรม สะดวก และเหมาะสม รวมทั้งจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่กระบวนการร้องเรียน และขั้นตอน
ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง

ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
เทศบาลตำบลป่าซาง
อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
แผนผังกระบวนการมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒
ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
ภาคผนวก	
- แบบฟอร์มคำร้องทุกข์/ร้องเรียน	

คู่มือศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

เทศบาลตำบลป่าซาง

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลป่าซางเห็นความสำคัญในการรับฟังความคิดเห็น การตอบสนองเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนของประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลในการนำมาพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานบริการสาธารณะและการบริหารราชการของหน่วยงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โปร่งใส จึงได้จัดทำมาตรการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อกำกับติดตามในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ให้สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน รวมทั้งพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน กระบวนการจัดการแก้ไขปัญหา ช่องทางการติดตามผล และการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนต่างๆ ให้มีความรวดเร็ว เป็นธรรม สะดวกและเหมาะสม รวมทั้งจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่กระบวนการร้องเรียน และขั้นตอนให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อกำกับติดตามการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ให้สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม

๒) พัฒนาปรับปรุงขั้นตอน ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน กระบวนการจัดการแก้ไขปัญหา ช่องทางการติดตามผล และแจ้งผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนต่างๆ ให้มีความรวดเร็ว สะดวกและเหมาะสม

๓. สถานที่ตั้ง

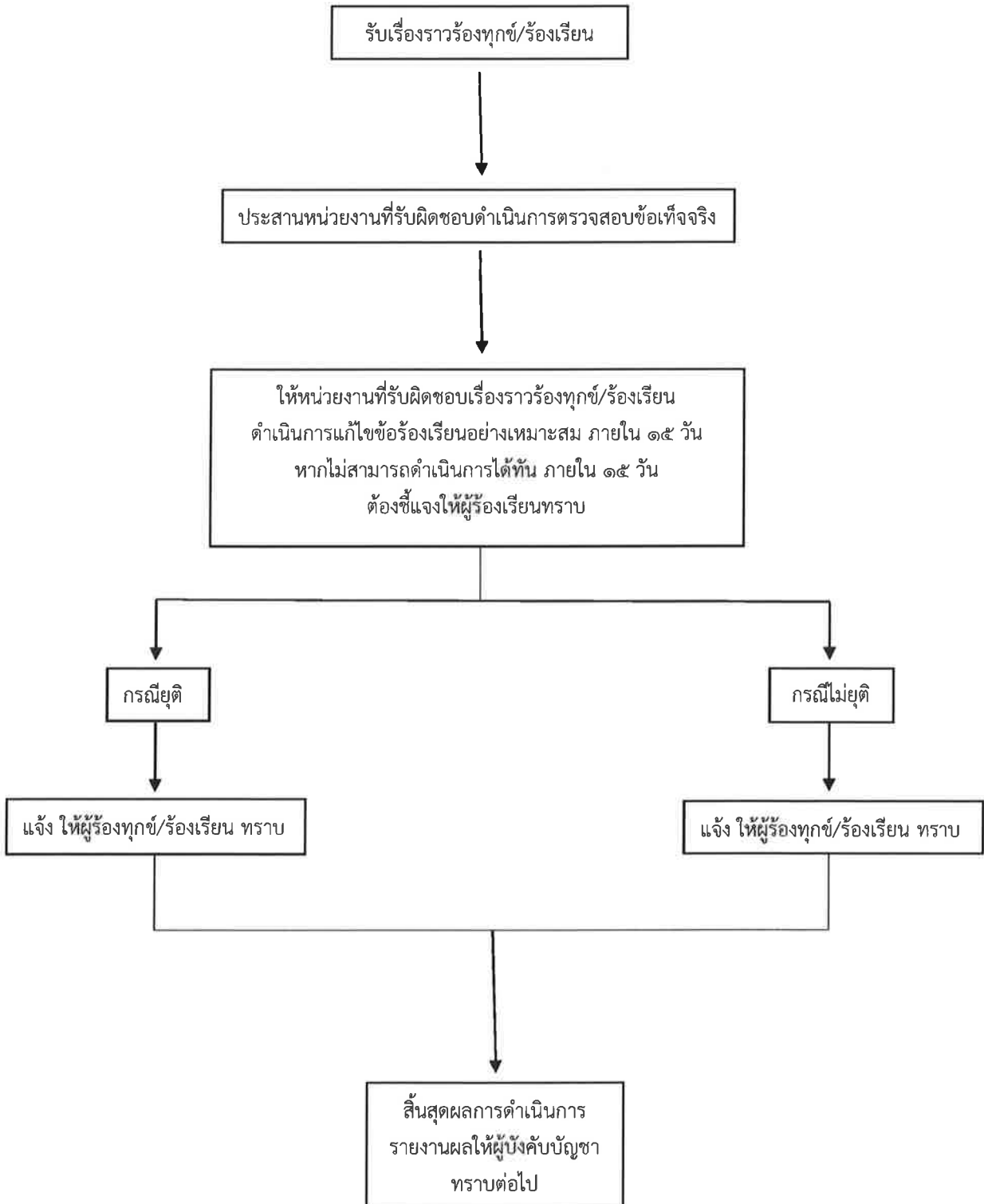
สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง เลขที่ ๒๐๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลป่าซาง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๑๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนต่างๆ ให้มีความรวดเร็ว เป็นธรรม สะดวก และเหมาะสม รวมทั้งจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่กระบวนการร้องเรียน และขั้นตอนให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง

๕. แผนผังกระบวนการมาตรการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
เทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย



๖. ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน

สามารถร้องทุกข์/ร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ ได้ในวันและเวลาราชการ (ไม่หยุดพักกลางวัน) โดยผ่านช่องทาง ดังนี้

- ๖.๑ แจ้งด้วยตนเองโดยตรง แจ้งได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย
- ๖.๒ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๕๓๖๐-๒๖๖๐
- ๖.๓ ทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลป่าซาง <http://www.pasangmaechan.go.th>
- ๖.๔ ทางไปรษณีย์ ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง เลขที่ ๒๐๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลป่าซาง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๑๐
- ๖.๕ ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็น ซึ่งติดตั้งไว้หน้าสำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง
- ๖.๖ ทาง facebook : ทต.ป่าซาง แม่จัน เชียงราย

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
๒. รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ผู้ร้องยื่นเป็นเอกสาร,โทรศัพท์,ผ่านทางเว็บไซต์,ทาง Facebook หรือช่องทางอื่น ๆ
๓. ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานรับผิดชอบ
๔. แจ้งผลการดำเนินการตอบผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
๕. ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลให้ทราบหลังดำเนินการแล้วเสร็จ

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

เทศบาลตำบลป่าซาง

อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)

อายุ ปี บัตรประชาชนเลขที่ อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่ ซอย ถนน ตำบล อำเภอ.....

จังหวัด รหัสไปรษณีย์ เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลป่าซาง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

โดยขออ้าง

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

เป็นพยานหลักฐาน

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน



ประกาศเทศบาลตำบลป่าซาง

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลป่าซาง

.....

ด้วยเทศบาลตำบลป่าซาง ได้จัดตั้งศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ขึ้นในสำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำกับติดตามการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ให้สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม พัฒนาปรับปรุงขั้นตอน ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน กระบวนการจัดการแก้ไขปัญหา ช่องทางการติดตามผล และการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ให้มีความรวดเร็ว สะดวกและเหมาะสม ประกอบกับได้มีการปรับปรุงคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลป่าซาง จึงขอประชาสัมพันธ์การจัดตั้งศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลป่าซาง โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

๒. คณะทำงานมาตรการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ประกอบด้วย

๑.๑ นายกเทศมนตรี	ประธานคณะทำงานฯ
๑.๒ รองนายกเทศมนตรี	รองประธานคณะทำงานฯ
๑.๓ ปลัดเทศบาล	คณะทำงานฯ
๑.๔ รองปลัดเทศบาล	คณะทำงานฯ
๑.๕ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	คณะทำงานฯ
๑.๖ ผู้อำนวยการกองช่าง	คณะทำงานฯ
๑.๗ ผู้อำนวยการกองคลัง	คณะทำงานฯ
๑.๘ ผู้อำนวยการกองการศึกษา	คณะทำงานฯ
๑.๙ หัวหน้าสำนักปลัด	คณะทำงานฯและเลขานุการ
๑.๑๐ นิติกร	คณะทำงานฯผู้ช่วยเลขานุการ

/ให้คณะทำงาน...

ให้คณะทำงานมาตรการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลป่าซางมีอำนาจหน้าที่
ดังนี้

การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- กำหนดให้มีการจัดตั้ง/ปรับปรุงศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลป่าซาง
- กำกับติดตามให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่กระบวนการร้องเรียน และ
ขั้นตอนให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง
- กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน
- กำหนดให้มีการพัฒนา ปรับปรุงขั้นตอนช่องทางการร้องเรียน กระบวนการจัดการแก้ไขปัญหา
ช่องทางการติดตามผล และการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ
- กำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่าง
เหมาะสม ภายใน ๑๕ วัน หากไม่สามารถดำเนินการได้ทันภายใน ๑๕ วัน ต้องชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- กำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีการแจ้งผลการดำเนินการหรือ
ความก้าวหน้าผลเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบ รวมทั้งมีช่องทางในการติดตามเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียน
สามารถติดตามผลได้ด้วยตนเอง

๓. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลป่าซางประกอบด้วย

๓.๑ หัวหน้าสำนักปลัด

๓.๒ นิติกร

๓.๓ เจ้าพนักงานธุรการ

ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน มีหน้าที่

๑. จัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒. รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ผู้ร้องยื่นเป็นเอกสาร, โทรศัพท์, ผ่านทางเว็บไซต์, ทาง
Facebook หรือช่องทางอื่น ๆ

๓. ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานรับผิดชอบ

๔. แจ้งผลการดำเนินการตอบผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

๕. ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลให้ทราบหลังดำเนินการแล้วเสร็จ

๔. ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน

สามารถร้องทุกข์/ร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ ได้ในวันและเวลาราชการ (ไม่หยุดพัก
กลางวัน) โดยผ่านช่องทาง ดังนี้

๔.๑ แจ้งด้วยตนเองโดยตรง แจ้งได้ที่ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักปลัดเทศบาล
ตำบลป่าซาง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

๔.๒ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๕๓๖๐-๒๖๖๐

๔.๓ ทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลป่าซาง <http://www.pasangmaechan.go.th>

๔.๔ ทางไปรษณีย์ ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ /ร้องเรียน สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง เลขที่ ๒๐๑
หมู่ที่ ๑ ตำบลป่าซาง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๑๐

๔.๕ ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็น ซึ่งติดตั้งไว้หน้าสำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง

๔.๖ ทาง facebook : ทต.ป่าซาง แม่จัน เชียงราย

ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ /ร้องเรียน และผู้แสดงความคิดเห็น ทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ
ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(ลงชื่อ)



(นายโชคเอก พาณิชญากิจ)

นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง



คำสั่งเทศบาลตำบลป่าซาง

ที่ ๓๒ /๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลป่าซาง

.....

ตามที่เทศบาลตำบลป่าซางได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เมื่อวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๕๖ และได้มีคำสั่งเทศบาลตำบลป่าซาง ที่ ๑๔๕/๒๕๕๖ ลงวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๕๖ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบไปแล้วนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านมาตรการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลป่าซางของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลป่าซาง มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อประชาชนเทศบาลตำบลป่าซางจึงยกเลิกคำสั่งดังกล่าว และขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ดังนี้

๑. คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ประกอบด้วย

- | | |
|---|-------------------------------|
| ๑.๑ นายกเทศมนตรี | ประธานคณะกรรมการ |
| ๑.๒ รองนายกเทศมนตรี | รองประธานคณะกรรมการ |
| ๑.๓ ปลัดเทศบาล | คณะกรรมการ |
| ๑.๔ รองปลัดเทศบาล | คณะกรรมการ |
| ๑.๕ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | คณะกรรมการ |
| ๑.๖ ผู้อำนวยการกองช่าง | คณะกรรมการ |
| ๑.๗ ผู้อำนวยการกองคลัง | คณะกรรมการ |
| ๑.๘ ผู้อำนวยการกองการศึกษา | คณะกรรมการ |
| ๑.๙ หัวหน้าสำนักปลัด | คณะกรรมการและเลขานุการ |
| ๑.๑๐ นิติกร | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลป่าซางมีอำนาจหน้าที่

ดังนี้

/การจัดการเรื่อง ...

การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- กำหนดให้มีการจัดตั้ง/ปรับปรุงศูนย์เรื่องราวจุดทุกซ์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลป่าซาง
- กำกับติดตามให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่กระบวนการร้องเรียน และขั้นตอนให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง
- กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน
- กำหนดให้มีการพัฒนาปรับปรุงขั้นตอน ช่องทางการร้องเรียน กระบวนการจัดการแก้ไขปัญหา ช่องทางการติดตามผล และการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกซ์และเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ
- กำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกซ์ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม ภายใน ๑๕ วัน หากไม่สามารถดำเนินการได้ทันภายใน ๑๕ วัน ต้องชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- กำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกซ์ มีการแจ้งผลการดำเนินการหรือความก้าวหน้าผลเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ รวมทั้งมีช่องทางในการติดตามเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามผลได้ด้วยตนเอง

๒. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เรื่องราวจุดทุกซ์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลป่าซางประกอบด้วย

๒.๑ หัวหน้าสำนักปลัด

๒.๒ นิติกร

๒.๓ เจ้าพนักงานธุรการ

ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เรื่องราวจุดทุกซ์/ร้องเรียนมีหน้าที่

๑. จัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องราวจุดทุกซ์/ร้องเรียน

๒. รับแจ้งเรื่องราวจุดทุกซ์/ร้องเรียนที่ผู้ร้องยื่นเป็นเอกสาร, โทรศัพท์, ผ่านทางเว็บไซต์, ทาง Facebook หรือช่องทางอื่น ๆ

๓. ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานรับผิดชอบ

๔. แจ้งผลการดำเนินการตอบผู้ร้องทุกซ์/ร้องเรียน

๕. ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลให้ทราบหลังดำเนินการแล้วเสร็จ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๗

(ลงชื่อ)



(นายโชคเอก พาณิชญากิจ)

นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง