

## คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์

### 1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

### 2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อเป็นการจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลยางฮ่อม ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

### 3. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำเทศบาล ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลยางฮ่อม อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย

### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

### 5. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## 6. คำจำกัดความ

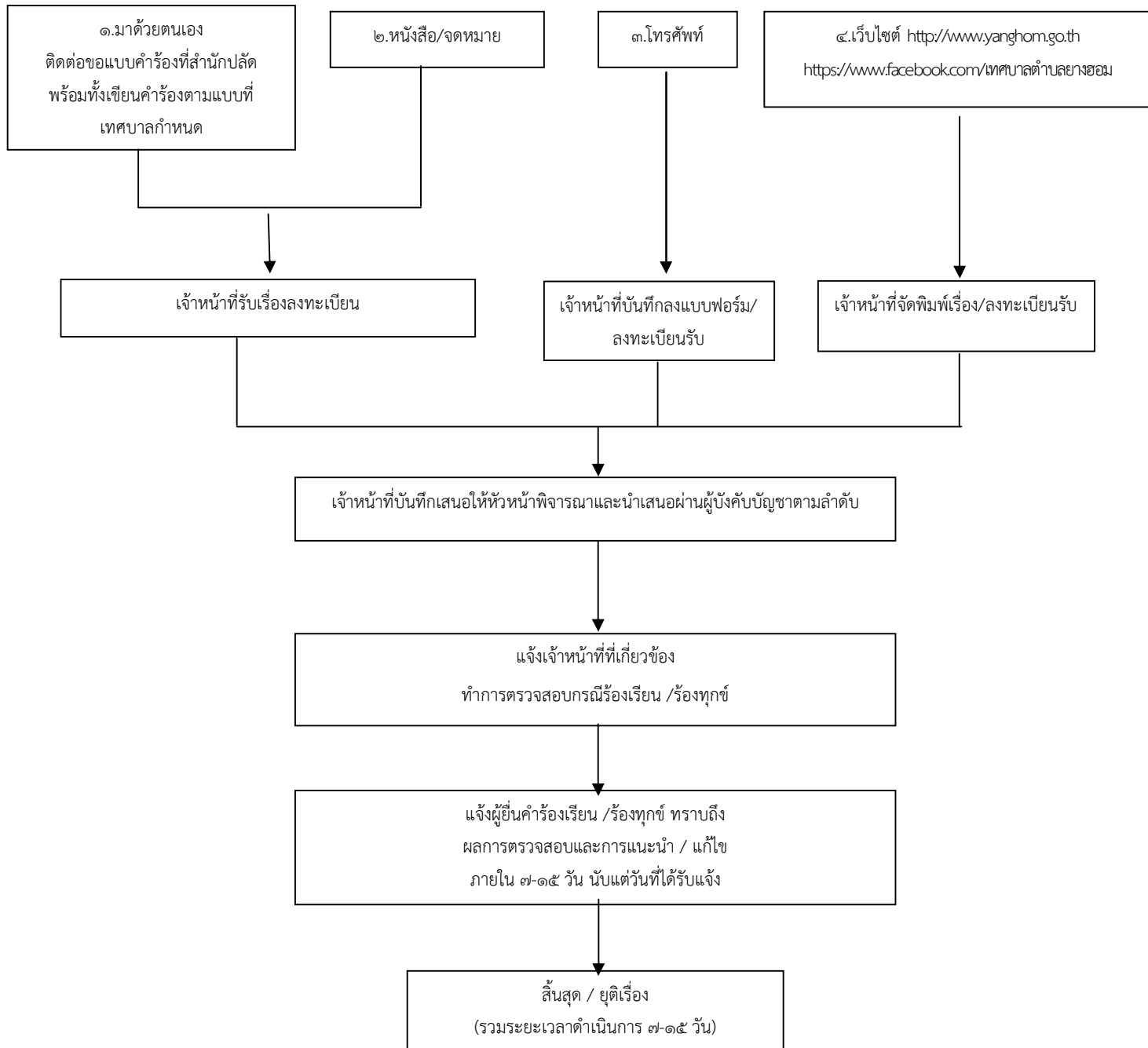
ผู้รับบริการ	- ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลยางฮอม
การจัดการข้อร้องเรียน	- มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	- ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลยางฮอม ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์	- ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/จดหมาย/หนังสือ/ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book
เจ้าหน้าที่	- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	- แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

## 7.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### เทศบาลตำบลยางฮอม

#### อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย



## 8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

8.1 จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

8.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

8.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลยางฮอม เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## 9. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลยางฮอม	ทุกครั้ง	ภายใน 1 วันทำการ	-
หนังสือ/จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 053-606223 ต่อ 14 หรือ 22	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลยางฮอม <a href="http://www.yanghom.go.th">http://www.yanghom.go.th</a> <a href="https://www.facebook.com/เทศบาลตำบลยางฮอม">https://www.facebook.com/เทศบาลตำบลยางฮอม</a>	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	-

## 10. การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มแบบรับเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

## 11. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

-กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

-ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขอหน่วยงานจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปตามลำดับชั้น

ข้อร้องเรียน...

-ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลยางฮอมให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

-ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้นเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

## 12.ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินการภายใน 7-15 วันทำการ และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## 13.การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

## 14.มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

-กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนมาด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์/เว็บไซต์ เป็นต้น ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 7-15 วัน

## 15.แบบฟอร์ม

-แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์

## 16.จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลยางฮอม อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย

เบอร์โทรศัพท์ : 053-606223 ต่อ 14 หรือ 22

เว็บไซต์ : <http://www.yanghom.go.th>

Face Book : <https://www.facebook.com/เทศบาลตำบลยางฮอม>

ภาคผนวก

(แบบฟอร์มขอร้องทุกข์ / ร้องเรียน)

สำนักงานเทศบาลตำบลยางฮอม  
อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย  
57340

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลยางฮอม

ด้วยข้าพเจ้า.....ที่อยู่.....หมู่ที่.....  
บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....  
จังหวัด.....เบอร์โทร.....

ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่อง.....

.....เพื่อให้เทศบาลตำบลยางฮอม

ดำเนินการ/หยุดดำเนินการ .....

.....

.....

เนื่องจาก.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

..... (ผู้ร้องเรียน)  
(.....)

รับที่...../.....

วันที่.....เวลา.....

ลงชื่อ.....ผู้รับ

ลงชื่อ.....



คำสั่งเทศบาลตำบลยางฮอม

ที่ 1041/2558

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ประจำเทศบาล

ด้วยแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551 และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) กำหนดให้ดำเนินการ ถ่ายโอนภารกิจการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานในการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาล เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อาศัยอำนาจตาม มาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 และมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการประชุมครั้งที่ 1/2552 เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2552 และครั้งที่ 2/2552 เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2552 ประกอบกับคำสั่งเทศบาลตำบลยางฮอม ที่ 278/2554 เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร่ำร้องทุกข์และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร่ำร้องทุกข์ประจำเทศบาล ลงวันที่ 22 สิงหาคม 2554 ควรปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันและเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ จึงจัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร่ำร้องทุกข์ประจำเทศบาล” โดยสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้ ณ สำนักปลัด เทศบาลตำบลยางฮอม อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย ในวันและเวลาราชการ โทรศัพท์ 053-606223 ต่อ 14,22 หรือ 26 และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร่ำร้องทุกข์ประจำเทศบาล ดังนี้

- 1.นางสาวพรพันธ์ เกียรติมีแสง หัวหน้าบริหารงานสาธารณสุข
- 2.นายจิราณวัฒน์ เสี่ยงดั่ง นิติกร

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร่ำร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำเทศบาล

มีหน้าที่ดังนี้

- 1.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบ หากไม่เป็นธรรมจากการซื้อสินค้าหรือบริการ สามารถยื่นเรื่องร่ำร้องทุกข์ได้ที่ศูนย์รับเรื่องร่ำร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำเทศบาลได้
- 2.รับเรื่องร่ำร้องทุกข์จากผู้บริโภคในเขตพื้นที่ ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจาก การกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ในเรื่องเกี่ยวกับการถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้าเครื่องอุปโภคบริโภค หรือบริการที่มีการซื้อขายกันในตลาด ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

3.รายงาน...



3.รายงานเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในเขตพื้นที่ ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ในเรื่องเกี่ยวกับการถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้า เครื่องอุปโภคบริโภค หรือบริการที่มีการซื้อการขายกันในท้องตลาด ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล ทราบและดำเนินการต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ.2558



(นายอำเภอ อโนราช)  
นายกเทศมนตรีตำบลยางฮ่อม



ประกาศเทศบาลตำบลยางฮอม  
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ประจำเทศบาล

เพื่อให้การบริหารราชการ ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลยางฮอม จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียน ได้รับความเดือดร้อนและได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

เทศบาลตำบลยางฮอม จึงได้ประกาศจัดตั้ง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำเทศบาล โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

1. ร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ เทศบาลตำบลยางฮอม อำเภอขุนตาล
2. ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/โทรสาร (ในวันและเวลาราชการ) หมายเลข 053-606223 ต่อ 14,22 หรือ 26
3. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลยางฮอม <http://www.yanghom.go.th>  
<https://www.facebook.com/เทศบาลตำบลยางฮอม>

ประกาศ ณ วันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558

(นายอำเภอ โอนราช)  
นายกเทศมนตรีตำบลยางฮอม