



คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลยางฮอม

อำเภอขุนตาล

จังหวัดเชียงราย

## คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจและเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อเป็นการจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ของเทศบาลตำบลยางฮอม ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำเทศบาล ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบล ยางฮอม อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๕. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

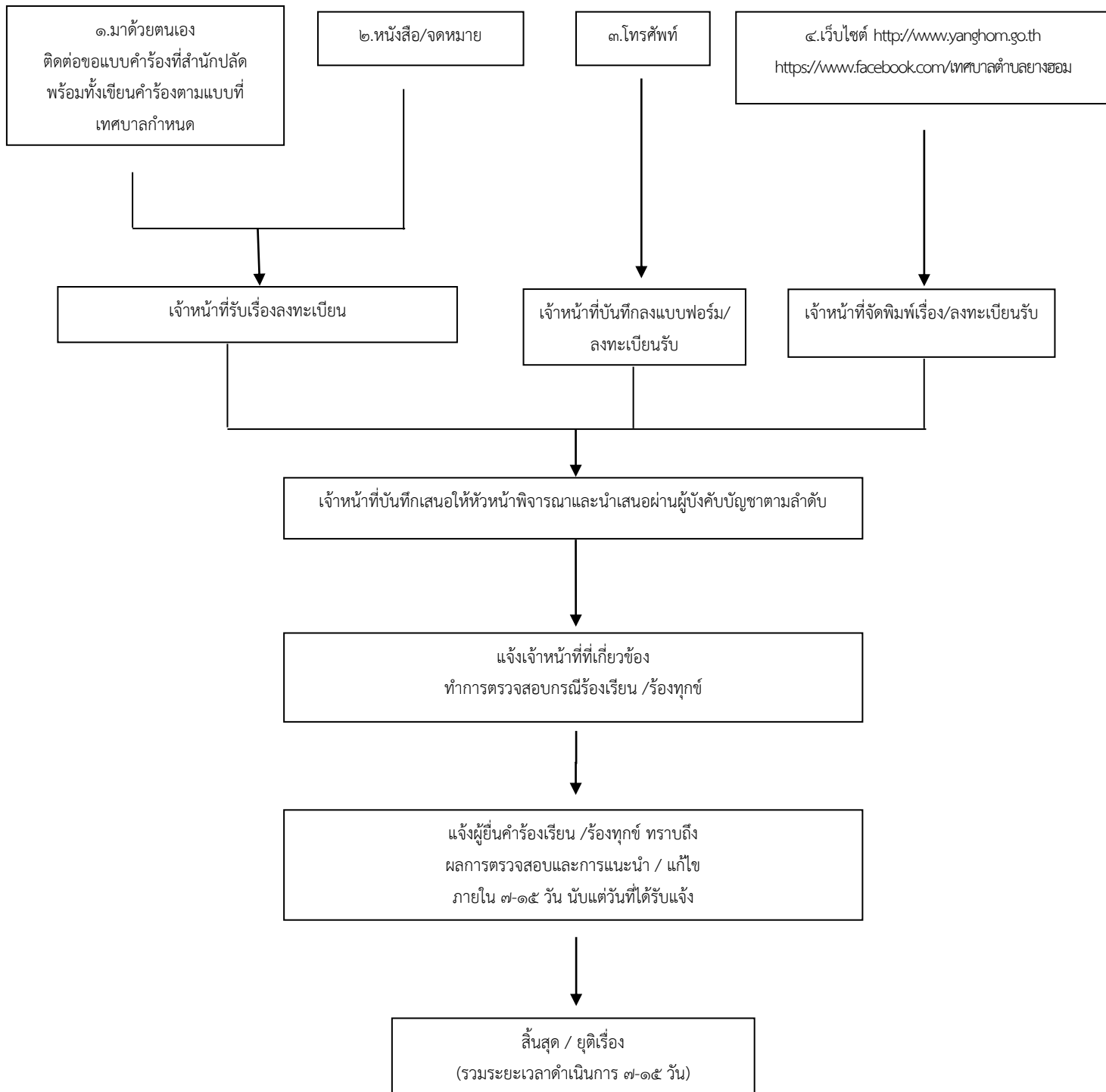
ผู้รับบริการ	- ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลยางฮ่อม
การจัดการข้อร้องเรียน	- มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	- ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลยางฮ่อม 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

# ๗.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### เทศบาลตำบลยางฮอม

#### อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย



## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลยางฮอม เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## ๙. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไขและแจ้งผู้ร้องฯ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลยางฮอม	ทุกครั้ง	ภายใน ๗-๑๕ วันทำการ	-
หนังสือ/จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๗-๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๖๐๖๒๒๓ ต่อ ๑๔ หรือ ๒๒	ทุกวัน	ภายใน ๗-๑๕ 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 ๗-๑๕ วันทำการ	-

## ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มแบบรับเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

-กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

-ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขอหน่วยงานจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปตามลำดับชั้น

-ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลยางฮอมให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

ข้อร้องเรียน...

-ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้นเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

#### ๑๒.ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินการภายใน ๗-๑๕ วันทำการ และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### ๑๓.การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

#### ๑๔.มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

-กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนมาด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์/เว็บไซต์ เป็นต้น ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗-๑๕ วัน

#### ๑๕.แบบฟอร์ม

-แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### ๑๖.จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลยางฮ่อม อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย

เบอร์โทรศัพท์ : ๐๕๓-๖๐๖๒๒๓ ต่อ ๑๔ หรือ ๒๒

เว็บไซต์ : <http://www.yanghom.go.th>

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

**ภาคผนวก**

(แบบฟอร์มขอร้องเรียน/ร้องทุกข์)

เลขที่รับ ...../.....

สำนักงานเทศบาลตำบลยางฮอม  
อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย  
๕๗๓๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลยางฮอม

ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....E-mail.....

ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อเทศบาลตำบลยางฮอม กรณี

ดังต่อไปนี้.....

.....

.....

โดยข้าพเจ้าขอความอนุเคราะห์ให้ เทศบาลตำบลยางฮอม พิจารณาดำเนินการ

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องดังกล่าว จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

-ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลยางฮอม

-.....

-.....

(เจ้าหน้าที่รับเรื่อง)

(ผู้ส่งสาร)

(.....)

(นายอำเภอ โพน อโนราช)

ตำแหน่ง.....

ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลยางฮอม





ประกาศเทศบาลตำบลยางฮอม  
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำเทศบาล

ด้วยคณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๔๓ เห็นชอบหลักการปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาด โดยกำหนดเป็นนโยบายสำคัญของทางราชการ ประกอบกับแนวทางการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สจ. -อปท.) (Local Performance Assessment :LPA) ประจำปี ๒๕๕๙ กระบวนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอเสนอแนะ สอบถาม หรือเสนอความเห็นจากประชาชน เพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ รับผิดชอบ และส่งเสริมค่านิยมเรื่องความซื่อสัตย์ สุจริต และใช้วิธีบริหารงานบุคคลตามระบบคุณธรรม อย่างเคร่งครัด นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามนโยบายของรัฐบาลในการสร้างราชการใสสะอาด และการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลยางฮอม จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้นโดยมีช่องทางในการรับเรื่อง ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลยางฮอม อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย ๕๗๓๔๐

๒. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๓-๖๐๖๒๒๓ ต่อ ๑๔ หรือ ๒๒ หรือทางโทรสารหมายเลข ๐๕๓-๖๐๖๒๕๒ แจ้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลยางฮอม

๓. ส่งเรื่องร้องเรียนทางตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งติดตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าสำนักงานเทศบาลตำบลยางฮอม

๔. ทางไปรษณีย์ โดยส่งเรื่องร้องเรียนมาที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลยางฮอม เลขที่ ๑ หมู่ ๗ ตำบลยางฮอม อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย ๕๗๓๔๐ หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ส่งมาที่ <http://www.yanghom.go.th>

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๕ เป็นต้นไป

(นางลาวรรณ ธนรุ่งเรืองเดช)  
นายกเทศมนตรีตำบลยางฮอม

