

คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการเพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุข ความเป็นอยู่ที่ดีและตอบสนอง ความต้องการของประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการบริหารจนบังเกิดผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการรวมถึงลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น อีกทั้งมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วและได้รับการตอบสนองตามความต้องการตลอดถึงมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลนครเชียงใหม่ฉบับนี้ จัดทำเพื่อเป็นแนวทางการจัดการข้อร้องทุกข์/ ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครเชียงใหม่ ทั้งนี้เพื่อให้การแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์/ ร้องเรียนได้ช้อยู่ตัวอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามความคาดหวังของผู้รับบริการหรือ ผู้เดือดร้อน คู่มือนี้มีขั้นตอนการดำเนินงานกระบวนการแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนเป็น มาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครเชียงใหม่

สารบัญ

- การตั้งศูนย์คำารงธรรมเทศบาลนครเชียงใหม่	๓
- สถานที่ตั้ง	๓
- ขอบเขตและหน้าที่รับผิดชอบ	๓
- วัตถุประสงค์	๔
- คำนินยามศัพท์	๔
- ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน	๕
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
- ขั้นตอนกระบวนการงาน	๘
- แผนผังกระบวนการงาน	๑๐
- การติดตาม/แจ้งผลและการรายงานผลเรื่องร้องเรียน	๑๑
- มาตรฐานงาน	๑๑

ภาคผนวก

๑ แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์	ก
๒ คำร้อง	ข
๓ แบบรายงานผลการดำเนินการเบื้องต้นผ่านระบบเว็บไซต์	ค
๔ แบบฟอร์มหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน	ง

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครเชียงใหม่

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗/กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารระดับจังหวัด และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครเชียงใหม่อยู่ภายใต้กำกับดูแล ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ จัดตั้งเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาปัญหาตามความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

สถานที่ตั้ง

ณ สำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ เลขที่ ๑ ถนนวังสิงห์คำ ตำบลช้างม่อย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๓๐๐

ขอบเขตและหน้าที่ความรับผิดชอบ

การจัดทำคู่มือจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน การติดตามการแก้ไขปัญหาและแจ้งผลการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ให้ประชาชนทราบโดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

๑. ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์และการให้ความช่วยเหลือผู้มายื่นคำร้อง
๒. ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหา และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ที่ได้รับความเดือดร้อน
๓. สนับสนุนส่งเสริมและประสานการปฏิบัติงานกับชุมชน หรือองค์กรต่างๆ ในชุมชน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
๔. ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕. ดำเนินการอื่นใดตามนโยบายของผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
๒. เพื่อให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีคุณภาพและมาตรฐานทั้งด้านความเป็นธรรมและระยะเวลา
๓. เพื่อให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีความสะดวก รวดเร็ว ในการร้องเรียนและแก้ไขปัญหา

คำนิยามศัพท์

ผู้ร้อง หมายถึง ผู้ที่ร้องเรียน ขอร้องเรียนร้องทุกข์ ขอความอนุเคราะห์ ขอความช่วยเหลือ ขอความเป็นธรรม และให้หมายความตามรวมถึง หนังสือร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองเชียงใหม่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ด้วย

คำร้อง หมายถึง คำร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือคำร้องอื่นใดที่ผู้ร้องได้ทำขึ้นและเกี่ยวเนื่องกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอความอนุเคราะห์ ขอความช่วยเหลือ ขอความเป็นธรรม และให้หมายความตามรวมถึง ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองเชียงใหม่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ด้วย

ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่นการติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครเชียงใหม่ ทางโทรศัพท์ ทางเว็บไซต์ หรือช่องทางอื่นใดที่ทำให้เทศบาลรับทราบปัญหาข้อร้องเรียนนั้นได้

เทศบาล หมายถึง เทศบาลนครเชียงใหม่

แขวง หมายถึง แขวงนครพิงค์ แขวงเมืองราย แขวงกาวิละ แขวงนครพิงค์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในกระบวนการเกี่ยวกับการ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อร้องเรียน หมายถึง – ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อสอบถามหรือการร้อง
ขอข้อมูลตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐
– การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการ
ของหน่วยงาน
– และหมายถึงคำร้องด้วย

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการของเทศบาล
นครเชียงใหม่และประชาชนทั่วไปและหมายความ
รวมถึงผู้ร้องเรียนด้วย

ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม
ทั้งทางบวกและทางลบจากการดำเนินการของ
เทศบาลนครเชียงใหม่

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ส่งเรื่องร้องเรียนทางบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด โดยเจ้าหน้าที่ส่งถึงศูนย์ดำรงธรรม
เทศบาลนครเชียงใหม่ เลขที่ ๑ ถนนวังสิงห์คำ ตำบลช้างม่อย อำเภอเมือง จังหวัด
เชียงใหม่ ๕๐๓๐๐
๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓-๒๕๙๐๐๐, ๐๕๓-๒๕๙๐๖๘
๓. เว็บไซต์ของเทศบาลนครเชียงใหม่ www.cmcity.go.th

๔. ร้องเรียนทางโทรสาร ๐๕๓๒๕๙๐๗/๑,๐๕๓-๒๕๙๐๔๑

๕. ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครเชียงใหม่ เลขที่ ๑ ถนนวังสิงห์คำ ตำบลช้างม่อย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๓๐๐ (อาคาร ๕ ชั้น ๑) และแขวง ๔ แขวง ดังนี้

- แขวงนครพิงค์ เลขที่ ๑๑๓๓ ถนนวังสิงห์คำ ตำบลช้างม่อย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๓๐๐ โทร ๐๕๓-๒๓๕๘๔๖
- แขวงกาวิละ เลขที่ ๕๑๕ ถนนลำพูน ตำบลวัดเกต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๓๐๐ โทร ๐๕๓-๑๔๑๔๒๑
- แขวงเม็กราช เลขที่ ๖๔ ถนนประชาสัมพันธ์ ตำบลช้างคลาน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๓๐๐ โทร ๐๕๓-๒๗/๓๗/๐๘
- แขวงศรีวิชัย เลขที่ ๗/๑ ซอย ๔ ถนนช้างเผือก ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๓๐๐ โทร ๐๕๓-๒๕๙๑๘๙

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑

เทศบาลนครเชียงใหม่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้ร้องเรียนหรือจากหน่วยงานต่างๆ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ลงทะเบียน

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาคำร้องและบันทึกเรื่อง เพื่อมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาดังต่อไป

ขั้นตอนที่ ๓

บันทึกเสนอฝ่ายบริหารงานทั่วไปเพื่อรับทราบ แล้วแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๔

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามอำนาจหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๕

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน ทำการต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่และภายใน ๗ วัน ทำการต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ กรณีเรื่องร้องเรียนผ่านหน่วยงานทั้งสองและสำเนาแจ้ง กลับฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๑ ชุด เพื่อรวมเรื่องต่อไป

ขั้นตอนที่ ๖

- ยุติเรื่องแจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน
- ไม่ยุติเรื่อง แจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน เพื่อดำเนินการต่อไป

ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑	รับเรื่องร้องเรียนจาก ช่องทางต่างๆ (๑ชม.)	หน้าหน้าที่รับเรื่อง ร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน หรือหน่วยงานต่าง เพื่อ ตรวจสอบและ ลงทะเบียน	การปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ตั้งใจให้บริการและเป็น ธรรม	งานธุรการสำนัก ปลัดเทศบาล	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงาน ที่แจ้งเรื่องร้องเรียนมา ที่เทศบาลนคร เชียงใหม่
๒	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่อง และข้อมูลที่ได้รับการ ร้องเรียน	หน้าที่ผู้รับผิดชอบ พิจารณาพร้อมทั้ง วิเคราะห์ข้อมูลและ บันทึกมอบหมาย หน่วยงานที่รับผิดชอบ	การวิเคราะห์ข้อเท็จจริงส่ง ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบโดยรวดเร็วเป็น ธรรม	งานธุรการสำนัก ปลัดเทศบาล	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงาน ที่แจ้งเรื่องมาที่ เทศบาลนครเชียงใหม่
๓	เสนอฝ่ายบริหารงานทั่วไป พิจารณารับทราบ	ทำบันทึกเสนอฝ่าย บริหารพร้อมทั้งหนังสือ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	พิจารณาเรื่องด้วยความ เป็นกลาง โปร่งใสเป็น ธรรม	งานธุรการสำนัก ปลัดเทศบาลและฝ่าย บริหารงานทั่วไป	บันทึก, หนังสือ ร้องเรียน
๔	ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบและดำเนินการ ตามเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับ เรื่องร้องเรียนตรวจสอบ ข้อเท็จจริงและ ดำเนินการตามอำนาจ หน้าที่	ตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วย ความเป็นธรรม ดำเนินการภายใน ระยะเวลาที่กำหนด ติดตามเรื่องร้องเรียน อย่างต่อเนื่อง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องร้องเรียน	หนังสือที่แจ้งให้ หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง
๕	รอผลการพิจารณาจาก หน่วยงานที่ตรวจสอบแล้ว บันทึกเป็นสถิติ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้ง ผลดำเนินการ สรุปเรื่อง และบันทึกเก็บไว้เป็น สถิติ	ผลการดำเนินการจาก หน่วยงานมีข้อเท็จจริงที่ ถูกต้องเป็นธรรม ตรวจสอบได้	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล	เอกสารต่างๆที่หน่วยงานที่ รับผิดชอบส่งมาให้ฝ่าย บริหารงานทั่วไปเทศบาล นครเชียงใหม่ทราบผลการ ดำเนินการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๖.	ไม่ยุติ ยุติ แจ้งผลการพิจารณา	ยุติเรื่องแจ้งผลการ พิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน / หน่วยงานที่ส่งเรื่อง ร้องเรียนแต่หากไม่ยุติ ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพิ่มเติมเพื่อดำเนินการ ต่อไป	แจ้งเรื่องร้องเรียนภายใน ระยะเวลาที่รวดเร็ว เป็น ธรรม ตรวจสอบได้	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล	หนังสือแจ้งผลการ พิจารณา

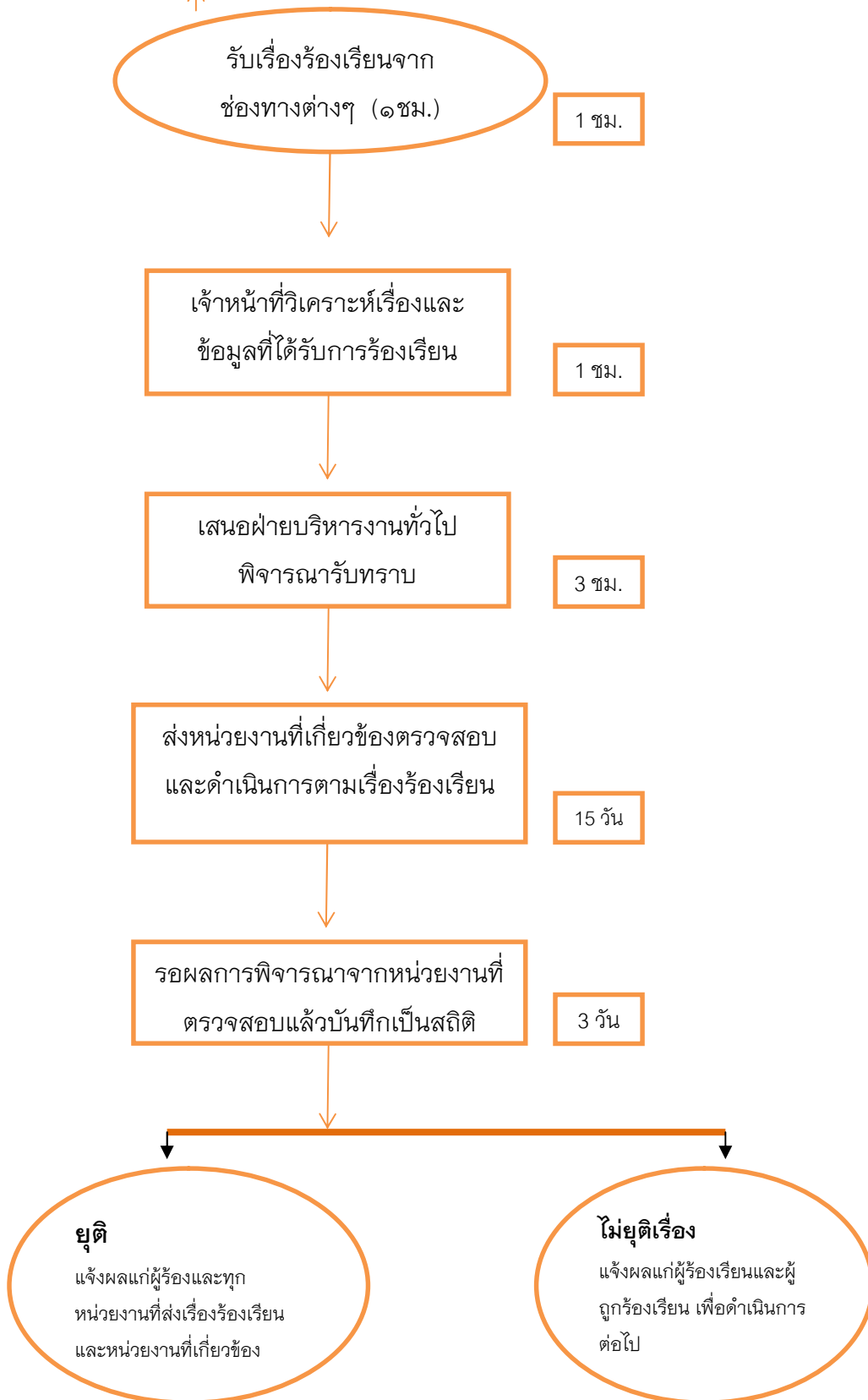
การติดตาม/การแจ้งผลและการรายงานผลเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป และรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา เบื้องต้นต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ ภายใน ๕ วันทำการ และรายงานต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองเชียงใหม่ ภายใน ๓ วันทำการ

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

ผังกระบวนการ/ระยะเวลา



ภาคผนวก

คำร้อง

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์

เรียน นายกเทศมนตรีนครเชียงใหม่

ข้าพเจ้า.....อายุ.....

อาชีพ.....อยู่บ้านเลขที่.....ถนน.....

ซอย.....ตำบล.....อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

โทรศัพท์หมายเลข.....มีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ท่าน

ช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ข้าพเจ้า ดังนี้

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

หากผลเป็นประการใด โปรดแจ้งให้ข้าพเจ้าทราบด้วยจักขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

แผนที่ตั้งจุดเป้าหมาย

ติดต่อด้วยตนเองหรือยื่นคำร้องได้ที่ งานประชาสัมพันธ์ เทศบาลนครเชียงใหม่

แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีนครเชียงใหม่

ข้าพเจ้า.....นามสกุล.....อายุ.....ปี.....

อยู่บ้านเลขที่.....แขวง.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเหตุ: สามารถใช้เป็นเอกสารในการร้องเรียนทั่วไป เช่น ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงานเทศบาลนครเชียงใหม่ หรือใช้เป็นเอกสารร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของ
เทศบาลนครเชียงใหม่

คู่มือการปฏิบัติงาน
การบริการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
ในการให้บริการสาธารณะ
ของ
ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครเชียงใหม่