

คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการเพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุข ความเป็นอยู่ที่ดีและตอบสนอง ความต้องการของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการบริหารจนบังเกิดผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการรวมถึงลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น อีกทั้งมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วและได้รับการตอบสนองตามความต้องการตลอดถึงมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องร้าวร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครเชียงใหม่ฉบับนี้ จัดทำเพื่อเป็นแนวทางการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครเชียงใหม่ ทั้งนี้เพื่อให้การแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ช้อยู่ตัวอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้เดือดร้อน คู่มือนี้มีขั้นตอนการดำเนินงานกระบวนการแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครเชียงใหม่

สารบัญ

- การตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครเชียงใหม่	๑
- สถานที่ตั้ง	๑
- ขอบเขตและหน้าที่รับผิดชอบ	๑
- วัตถุประสงค์	๒
- คำนียามศัพท์	๒
- ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
- ขั้นตอนกระบวนการงาน	๖
- แผนผังกระบวนการงาน	๘
- การติดตาม/แจ้งผลและการรายงานผลเรื่องร้องเรียน	๙
- มาตรฐานงาน	๙

ภาคผนวก

- ๑ แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒ คำร้อง

ก
ข

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครเชียงใหม่

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารระดับจังหวัด และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครเชียงใหม่อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ จัดตั้งเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาปัญหาตามความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

สถานที่ตั้ง

ณ สำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ เลขที่ ๑ ถนนวังสิงห์คำ ตำบลช้างม่อย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๓๐๐

ขอบเขตและหน้าที่ความรับผิดชอบ

การจัดทำคู่มือจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน การติดตามการแก้ไขปัญหาและแจ้งผลการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ให้ประชาชนทราบโดยมีหน้าที่ ความรับผิดชอบดังนี้

๑. ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความเป็นธรรมขอความอนุเคราะห์ และการให้ความช่วยเหลือผู้มายื่นคำร้อง
๒. ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหา และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน
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 ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ขอความอนุเคราะห์ขอความช่วยเหลือขอความเป็นธรรม และให้หมายความตามรวมถึงหนังสือร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองเชียงใหม่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ด้วย

คำร้อง หมายถึง คำร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือคำร้องอื่นใดที่ผู้ร้องได้ทำขึ้นและเกี่ยวเนื่องกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอความอนุเคราะห์ ขอความช่วยเหลือ ขอความเป็นธรรม และให้หมายความตามรวมถึงศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองเชียงใหม่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ด้วย

ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่นการติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครเชียงใหม่ ทางโทรศัพท์ ทางเว็บไซต์ หรือช่องทางอื่นใดที่ทำให้เทศบาลรับทราบปัญหาข้อร้องเรียนนั้นได้

เทศบาล หมายถึง เทศบาลนครเชียงใหม่

แขวง หมายถึง แขวงนครพิงค์ แขวงเมืองราย แขวงกาวิละ แขวงนครพิงค์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในกระบวนการเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อร้องเรียน หมายถึง

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อสอบถามหรือการร้องขอข้อมูลตามพรบ. ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- และหมายถึงคำร้องด้วย

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่มีบริการจากส่วนราชการของเทศบาลนครเชียงใหม่และประชาชนทั่วไปและหมายความรวมถึงผู้ร้องเรียนด้วย

ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมทั้งทางบวกและทางลบจากการดำเนินการของเทศบาลนครเชียงใหม่

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ส่งเรื่องร้องเรียนทางบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด โดยเจ้าหน้าที่ของถึงศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครเชียงใหม่ เลขที่ ๑ถนนวังสิงห์คำ ตำบลช้างม่อย อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ๕๐๓๐๐

๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓-๒๕๙๐๐๐,๐๕๓-๒๕๙๐๖๘

๓. เว็บไซต์ของเทศบาลนครเชียงใหม่ www.cmcity.go.th

๔. ร้องเรียนทางโทรสาร ๐๕๓๒๕๙๐๗๑,๐๕๓-๒๕๙๐๔๑

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

- แขวงเมืองราย เลขที่ ๖๔ ถนนประชาสัมพันธ์ ตำบลช้างคลาน อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๓๐๐ โทร ๐๕๓-๒๗๓๗๐๘

- จุดบริการประชาชนศรีวิชัย เลขที่ ๗๑ ซอย ๔ ถนนช้างเผือก ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๓๐๐ โทร ๐๕๓-๒๕๙๑๘๘

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑

เทศบาลนครเชียงใหม่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้ร้องเรียนหรือจาก หน่วยงานต่างๆ
เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ลงทะเบียน

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาคำร้องและบันทึกเรื่อง เพื่อมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
แก้ไขปัญหาต่อไป

ขั้นตอนที่ ๓

บันทึกเสนอฝ่ายบริหารงานทั่วไปเพื่อรับทราบ แล้วแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา
ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๔

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามอำนาจหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๕

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน ทำการต่อศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดเชียงใหม่และภายใน ๗ วัน ทำการ ต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ กรณีเรื่องร้องเรียน
ผ่านหน่วยงานทั้งสองและสำเนาแจ้ง กลับฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๑ ชุด เพื่อรวม
เรื่องต่อไป

ขั้นตอนที่ ๖

- ยุติเรื่องแจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน
- ไม่ยุติเรื่อง แจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน เพื่อดำเนินการต่อไป

ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐาน/คุณภาพ งาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑.	รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ (๑ ชม.)	หน้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน จากผู้ร้องเรียนหรือ หน่วยงานต่าง เพื่อ ตรวจสอบและลงทะเบียน	การปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ตั้งใจให้บริการและเป็น ธรรม	งานธุรการสำนัก ปลัดเทศบาล	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงาน ที่แจ้งเรื่องร้องเรียนมา ที่เทศบาลนคร เชียงใหม่
๒.	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ เรื่องและข้อมูลที่ ได้รับการร้องเรียน	หน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และบันทึกมอบหมาย หน่วยงานที่รับผิดชอบ	การวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ส่งต่อหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องตรวจสอบโดย รวดเร็วเป็นธรรม	งานธุรการสำนัก ปลัดเทศบาล	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงาน ที่แจ้งเรื่องมาที่ เทศบาลนครเชียงใหม่
๓.	เสนอฝ่าย บริหารงานทั่วไป พิจารณารับทราบ	ทำบันทึกเสนอฝ่ายบริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	พิจารณาเรื่องด้วยความ เป็นกลาง โปร่งใสเป็น ธรรม	งานธุรการสำนัก ปลัดเทศบาลและ ฝ่ายบริหารงาน ทั่วไป	บันทึก, หนังสือ ร้องเรียน
๔.	ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบและ ดำเนินการตามมีเรื่อง ร้องเรียน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับ เรื่องร้องเรียนตรวจสอบ ข้อเท็จจริงและดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่	ตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วย ความเป็นธรรม ดำเนินการภายใน ระยะเวลาที่กำหนด ติดตามเรื่องร้องเรียน อย่างต่อเนื่อง	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องเรียน	หนังสือที่แจ้งให้ หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง
๕.	รอผลการพิจารณา จากหน่วยงานที่ ตรวจสอบแล้ว บันทึกเป็นสถิติ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้ง ผลดำเนินการ สรุปเรื่อง และบันทึกเก็บไว้เป็นสถิติ	ผลการดำเนินการจาก หน่วยงานมีข้อเท็จจริงที่ ถูกต้องเป็นธรรม ตรวจสอบได้	ฝ่ายบริหารงาน ทั่วไป สำนัก ปลัดเทศบาล	เอกสารต่างๆที่หน่วยงานที่ รับผิดชอบส่งมาให้ฝ่าย บริหารงานทั่วไปเทศบาล นครเชียงใหม่ทราบผลการ ดำเนินการ
๖.	ไม่ยุติ ยุติ แจ้งผลการพิจารณา	ยุติเรื่องแจ้งผลการพิจารณา แก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ ส่งเรื่องร้องเรียนแต่หากไม่ ยุติ ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพิ่มเติมเพื่อดำเนินการ ต่อไป	แจ้งเรื่องร้องเรียนภายใน ระยะเวลาที่รวดเร็ว เป็น ธรรม ตรวจสอบได้	ฝ่ายบริหารงาน ทั่วไป สำนัก ปลัดเทศบาล	หนังสือแจ้งผลการ พิจารณา

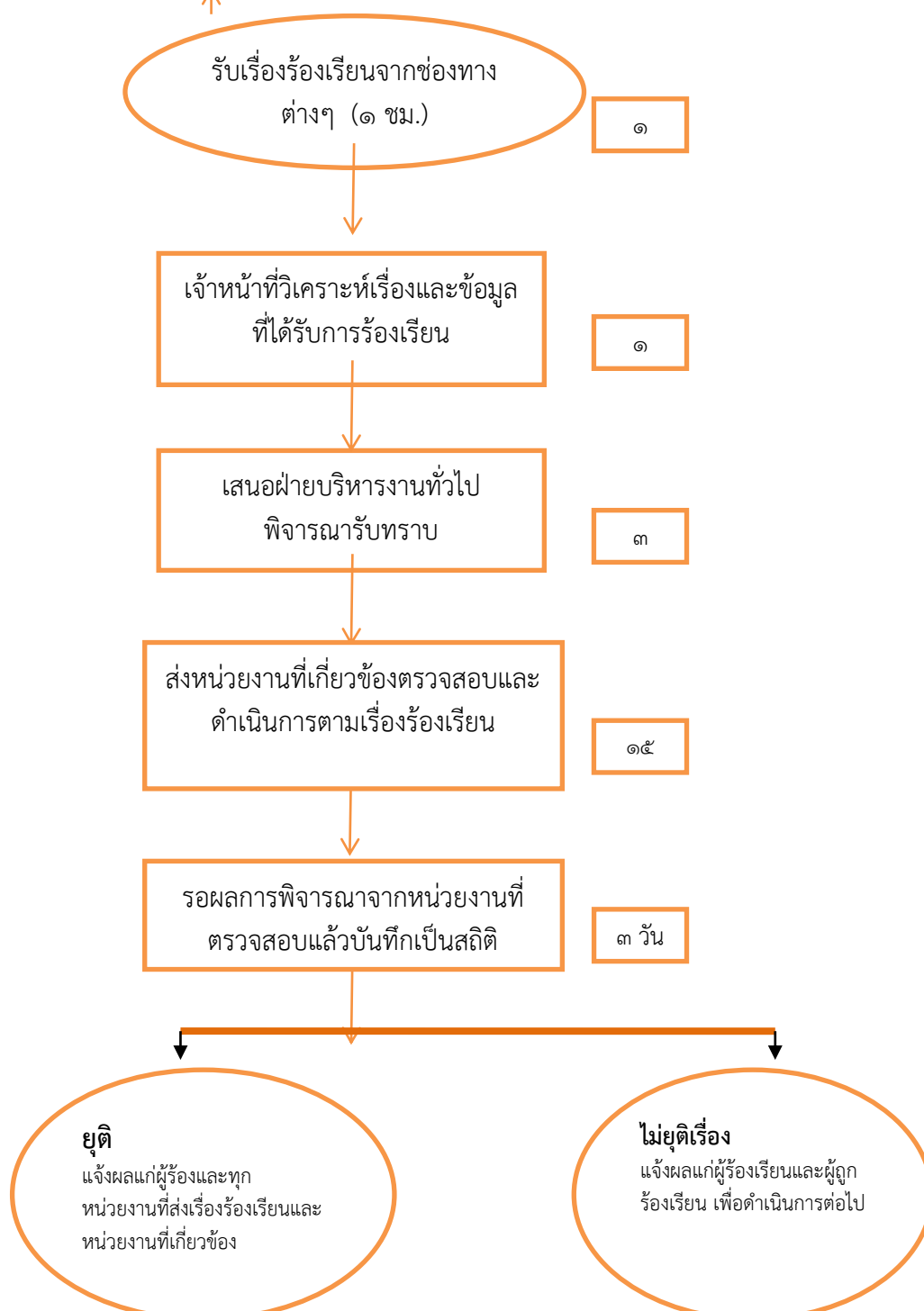
การติดตาม/การแจ้งผลและการรายงานผลเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วัน ทำการ เพื่อฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนัก ปลัดเทศบาล จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป และรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา เบื้องต้นต่อศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัดเชียงใหม่ ภายใน ๑๕ วัน ทำการ และรายงานต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองเชียงใหม่ ภายใน ๗ วัน ทำการ

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

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 ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเทศบาลนครเชียงใหม่ หรือใช้เป็นเอกสารร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลนครเชียงใหม่

คู่มือการปฏิบัติงาน
การบริการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
ในการให้บริการสาธารณะ
ของ
ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครเชียงใหม่