



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลองใน  
อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

---

โทร ๐-๕๓๗๓-๐๓๒๒, โทรสาร ๐-๕๓๗๓-๐๓๓๒

[www.maesalongnai.go.th](http://www.maesalongnai.go.th)

## คำนำ

ตามนโยบายของคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีประกาศฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ประกอบกับคำสั่งจังหวัดเชียงราย ที่ ๒๕๑๗/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการสามารถบริการให้กับประชาชนได้ อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ ทำหน้าที่ ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและ ข้อเสนอแนะของประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลองใน จึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบล แม่สลองใน ขึ้นตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลองใน ที่๑๑๒๗/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗ เพื่อสนองตามนโยบายของคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลองใน ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลองใน ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบล แม่สลองใน เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ยุติด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความ ต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลองใน

## สารบัญ

เรื่อง

หน้า

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลองใน	๑
๔. สถานที่ตั้ง	๑
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๖. คำจำกัดความ	๑-๒
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์	๒
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๓
๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๓
๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
๑๔. มาตรฐานงาน	๔
๑๕. แบบฟอร์ม	๔
๑๖. จัดทำโดย	๔

ภาคผนวก

แบบฟอร์ม

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

### ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลองใน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ๓. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลองใน

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลองใน อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลองใน อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

### ๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	= ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	= ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลองใน
การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป/ ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อขอร้องศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลองใน ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

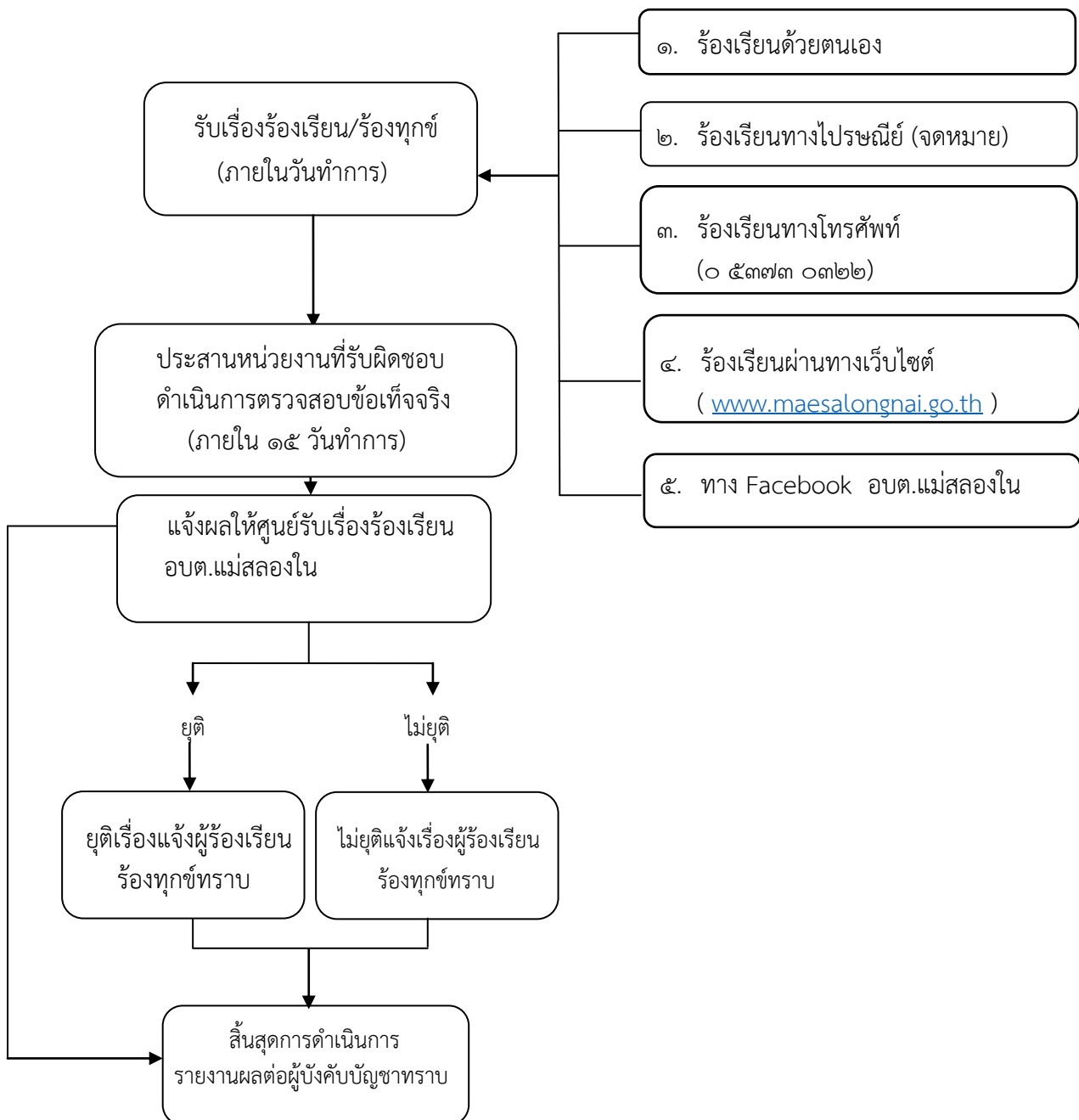
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน = ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ FaceBook

เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน = แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

### ๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์



#### ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลองใน ทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

#### ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
- รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนทุกช่องทาง - ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลองในตรวจสอบพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	๑ วันทำการ	งานนิติการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลองใน อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย	-
- หน่วยงานผู้รับผิดชอบสำรวจตรวจสอบภารกิจและสั่งการแก้ไขปัญหาบรรเทาความเดือดร้อน	๒ วันทำการ	งานนิติการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลองใน อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย	-
- ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน	๗ วันทำการ	-	-

#### ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียดของผู้ร้องเรียน คือ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

#### ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลองใน ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่ โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

**๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย ทราบ**

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เชียงรายทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อ ร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

**๑๔. มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/ จดหมาย/ เว็บไซต์/ โทรศัพท์/ Face Book ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

**๑๕. แบบฟอร์ม**

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

**๑๖. จัดทำโดย**

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลองใน สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ สลองใน อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

- เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๕๓๗๓ ๐๓๒๒
- เบอร์โทรสาร ๐ ๕๓๗๓ ๐๓๓๒
- เว็บไซต์ [www.maesalongnai.go.th](http://www.maesalongnai.go.th)
- Facebook

**ภาคผนวก**





## แบบฟอร์มหนังสือแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลองใน  
เรื่อง .....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ปึก.....บ้าน.....ตำบล.....  
อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน ต่อนายองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลองใน เนื่องจาก.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
๓. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน  
(.....)

(ลงชื่อ).....  
(.....)  
ตำแหน่ง สมาชิก อบต. หมู่ที่.....

(ลงชื่อ).....  
(.....)  
ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน/ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่.....