



คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลตำบลดอยสะเก็ด  
อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

[www.tambondoisaket.go.th](http://www.tambondoisaket.go.th)/tel. ๐๕๓-๔๙๕๗๘๒, ๐๕๓-๒๙๑๗๓๘  
dsk ๒๕๔๒@gmail.com Fax ๐๕๓-๒๙๑๗๘๐  
saraband@tambondoisaket.go.th

## คำนำ

ด้วยเทศบาลตำบลดอยสะเก็ดได้ดำเนินการกำหนดแนวทางและขั้นตอนการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ

เทศบาลตำบลดอยสะเก็ด ได้จัดทำคู่มือเล่มนี้ขึ้น เพื่อกำหนดมาตรฐานในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมและศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประกอบด้วยขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระยะเวลาในการดำเนินงาน การติดตามประเมินผล และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

สำนักปลัด

เทศบาลตำบลดอยสะเก็ด

**คู่มือการปฏิบัติงาน**  
**การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**  
**ศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลตำบลดอยสะเก็ด**

**๑. หลักการและเหตุผล**

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลดอยสะเก็ดมีบทบาทหน้าที่หลักในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ให้คำปรึกษา รับเรื่องราวปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

**๒. สถานที่ตั้ง**

เทศบาลตำบลดอยสะเก็ด เลขที่ ๒๒๒ หมู่ที่ ๔ ตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

**๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ**

งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัด เทศบาลตำบลดอยสะเก็ด

**๔. วัตถุประสงค์**

- ๑) เป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนในพื้นที่ตำบลดอยสะเก็ด
- ๒) เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน
- ๓) เพื่อให้การแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนเป็นโดยรวดเร็ว
- ๔) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ

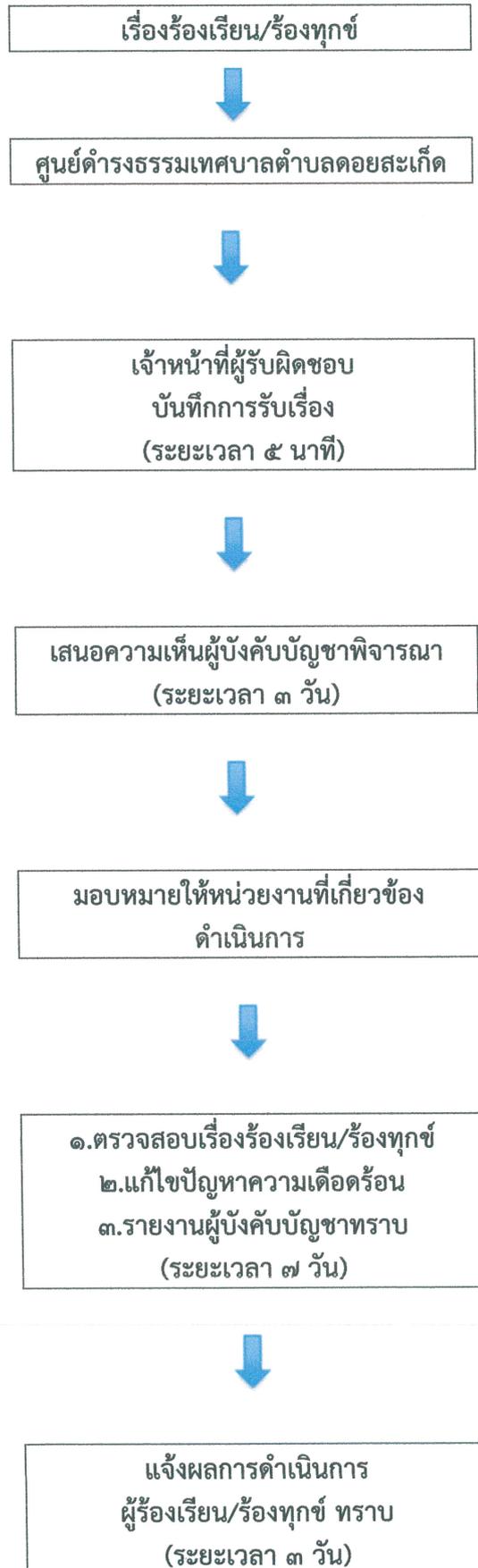
**๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา รับเรื่องราวปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ประสานงานและส่งต่อเรื่องราวให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงติดตามความคืบหน้าผลการดำเนินการที่ส่งต่อให้หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

**๖. ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์**

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลตำบลดอยสะเก็ด
- ๒) ทางไปรษณีย์ (ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด เลขที่ ๒๒๒ หมู่ที่ ๔ ตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่)
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๓๔๙ ๕๗๘๒
- ๔) เว็บไซต์ เทศบาลตำบลดอยสะเก็ด [www.tambondoisaket.go.th](http://www.tambondoisaket.go.th)
- ๕) ผ่านผู้บริหารเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด/สมาชิกสภา
- ๖) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์

๗.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



## ๘. การรับและการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด

ช่องทาง	ระยะเวลาในการตรวจสอบแต่ละช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่ได้รับ	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	-
เว็บไซต์หน่วยงาน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ผ่านผู้บริหาร/สมาชิกสภา	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	-
แอปพลิเคชัน Line	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	-

## ๙. การบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๑) กรอกรายชื่อข้อมูลตามแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒) เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในสมุดรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน

## ๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๑) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด ดำเนินการจัดทำบันทึกเสนอผู้บริหารสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยจะมีการแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบข้อมูล
- ๒) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด จะดำเนินการประสานงานและแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่ต่อไป
- ๓) กรณี การขอข้อมูลข่าวสาร เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะทำการประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องพิจารณา

## ๑๑. การประสานงานกับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

รายงานผลให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ๑๒. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖