



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครนนทบุรี สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลนครนนทบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครนนทบุรี ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการกับข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลฯ

ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เทศบาลฯ จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครนนทบุรี

สารบัญ

หน้า

๑. หลักการและเหตุผล.....	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครนนทบุรี.....	๑
๓. สถานที่ตั้ง.....	๑
๔. หน้าที่และความรับผิดชอบ.....	๑
๕. วัตถุประสงค์.....	๒
๖. คำจำกัดความ.....	๒
๗. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	๒
๘. การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	๓
๙. กระบวนการในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครนนทบุรี.....	๔
๑๐. การดำเนินงานอื่นๆของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครนนทบุรี.....	๕

ภาคผนวก

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธี การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ อันจะส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวก

เทศบาลนครนนทบุรีเล็งเห็นถึงความสำคัญของการแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรมภายใต้กฎหมายที่เสมอภาคกัน อันจะก่อให้เกิดความสงบสุขและเป็นการลดข้อขัดแย้งในสังคม จึงได้ปรับกระบวนการของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลฯ โดยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษาต่างๆ

เทศบาลนครนนทบุรีจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลต่อไป

๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครนนทบุรี

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน ประกอบกับคำสั่งเทศบาลนครนนทบุรี ที่ ๑๗๐๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๕๙ นั้น

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี ถนนรัตนธิเบศร์ ตำบลบางกระสอ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

๔. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรี

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครนนทบุรีมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อดำเนินงานให้สอดคล้องกับระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กำหนด ไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

๖.๑ **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชน/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลนคร นนทบุรีผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น

๖.๒ **เจ้าหน้าที่** หมายถึง ผู้ได้รับการแต่งตั้งจากนายกเทศมนตรีนครนนทบุรีให้ทำหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๓ **เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจจะได้รับความเดือดร้อนเสียหาย ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่ก็ตาม

๗. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ โทรศัพท์ ๐๒ ๕๘๘ ๐๕๐๐ ต่อ ๒๑๑๗

๗.๒ Website : <https://nakornnont.go.th/complain>

๗.๓ ยื่นคำร้องด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครนนทบุรี

๘. การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘.๑ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘.๑.๑ กรณีมาติดต่อยื่นคำร้องด้วยตนเอง

- ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยต้องระบุ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อ รายละเอียดและพฤติการณ์ต่างๆ รวมถึงสถานที่เกิดเหตุ

๘.๑.๒ กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

-เจ้าหน้าที่ดำเนินการกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ โดยเจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อ รายละเอียดและพฤติการณ์ต่างๆ รวมถึงสถานที่เกิดเหตุ

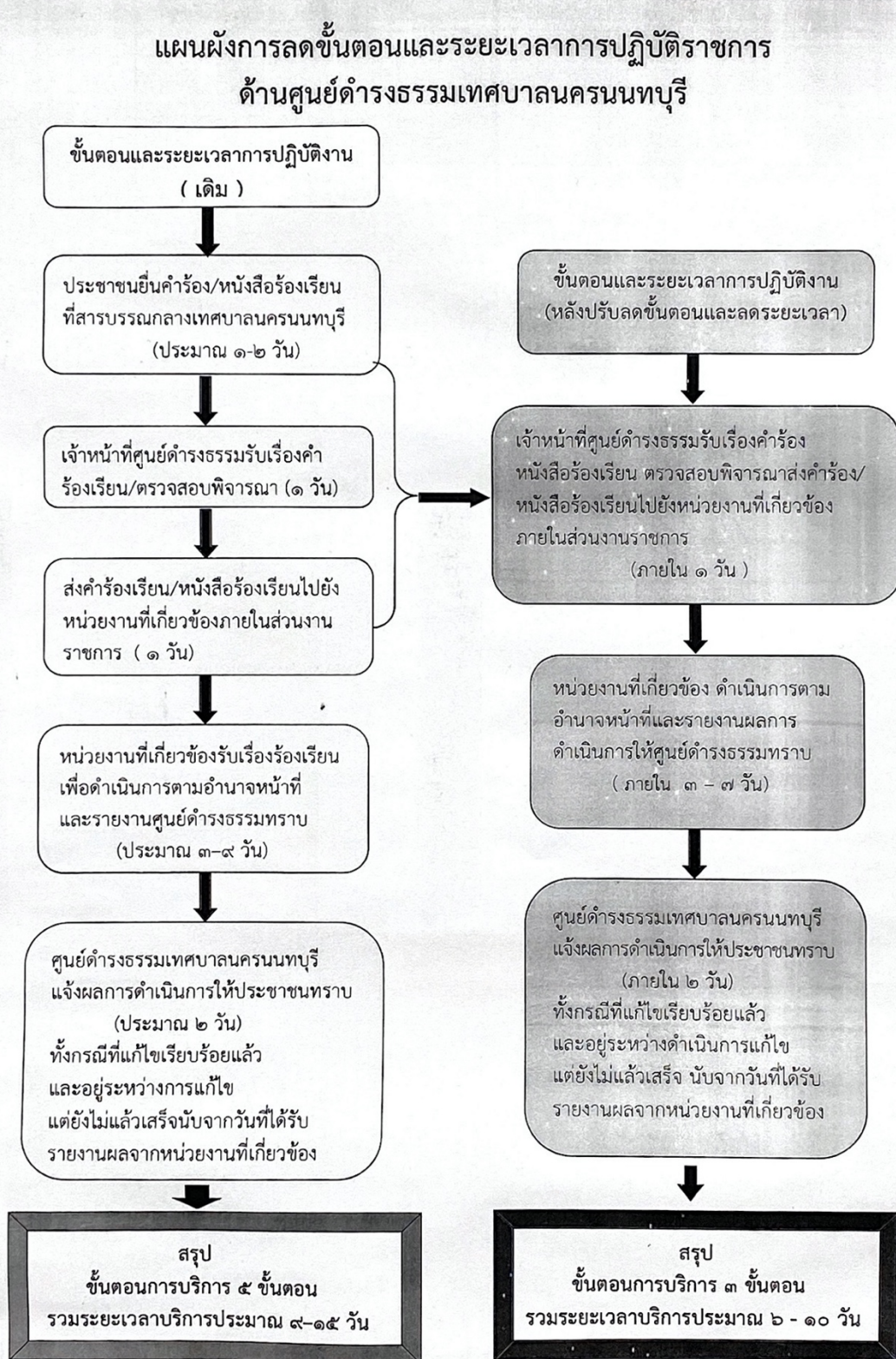
๘.๒ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงในสมุดลงรับทุกเรื่อง

๘.๓ ในวันเดียวกันเจ้าหน้าที่ต้องเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมพิจารณา

๘.๔ หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วมอบเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่แก้ไขข้อร้องเรียนต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาให้ดำเนินการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผล ๓-๗ วันทำการ

๘.๕ เมื่อได้รับรายงานผลการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่แล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯต้องรายงานผลไปยังผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือรายงานผลไปยังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี/ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง ภายใน ๒ วันทำการ

๙. กระบวนการในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครนนทบุรี



๑๐. การดำเนินงานอื่นๆของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครนนทบุรี

- หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวบรวมและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในการประชุมหัวหน้าส่วนราชการทุกสัปดาห์

ภาคผนวก

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แบบบันทึกคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครนนทบุรี

วัน/เดือน/ปี ที่รับแจ้ง/...../.....เวลา.....น.		ผู้แจ้ง.....
1. ข้อมูลผู้ร้อง		
() ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่.....		
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัส ปณ.....โทรศัพท์.....		
() สำเนาที่อยู่และบัตรประชาชน		
() ไม่ประสงค์ออกนาม		
2. ประเภทเรื่อง		
เบาะแส	เหตุเดือดร้อน	
() 1.1 ยาเสพติด	() 2.1 จำหน่ายสินค้าหรืออาหารในที่สาธารณะ	() 2.6 ขยะ
() 1.2 การพนัน	() 2.2 จอรถหรือถังซากในที่สาธารณะ	() 2.7 ไฟฟ้าดับตัดต้นไม้ในที่สาธารณะ
() 1.3 สถานบริการ	() 2.3 เสียงดัง	() 2.8 น้ำท่วมในซอยหรือถนนสาธารณะ
() 1.4 มิจฉาชีพ	() 2.4 กลิ่น	() 2.9 สิ่งเคราะห์
	() 2.5 ก่อสร้างหรือต่อเติมอาคารไม่ได้รับอนุญาต	() 2.10 สาธารณภัย
เรื่องร้ายแรง	กล่าวโทษ	อื่นๆ
() 3.1 ช่มชู้ บุกรุก	() 4.1 ทูจริต	() 5.1 ขอลข้อมูล
() 3.2 ฉ้อโกง	() 4.2 บริการ	() 5.2 ปรีกษา
() 3.3 ทำร้ายร่างกาย	() 4.3 ไม่เป็นธรรม	() 5.3 ความเห็น
() 3.4 อุกฉกรรจ์	() 4.4 พฤติกรรม	() 5.4 อื่นๆ
ระบุอื่น ๆ.....		
3. เนื้อหาสาระ (ระบุรายละเอียดให้พอเพียงแก่การตรวจสอบและดำเนินการ)		
3.1 วัน/เดือน/ปี ที่เกิดเหตุ (ถ้ามี).....ผู้ถูกร้อง.....		
3.2 สถานที่.....		
3.3 เหตุการณ์/พฤติกรรม.....		
.....		
.....		
3.4 ความประสงค์.....		
.....		
.....		

คำสั่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมและคณะทำงานตรวจสอบ ติดตาม เรืองร้องเรียนฯ



คำสั่งเทศบาลนครนนทบุรี

ที่ ๙๕๓/๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมและคณะทำงานตรวจสอบ ติดตาม เรืองร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลนครนนทบุรี

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจประกอบกับ คำสั่งเทศบาลนครนนทบุรี ที่ ๑๗๐๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๕๙ นั้น

เทศบาลนครนนทบุรีเล็งเห็นถึงการแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรมภายใต้กฎหมายที่เท่าเทียมกัน อันจะก่อให้เกิดความสงบสุขและเป็นการลดข้อขัดแย้งภายในสังคม จึงได้ปรับกระบวนการของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครนนทบุรี โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะของประชาชน

เพื่อให้การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครนนทบุรีเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว จึงแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม และคณะทำงานตรวจสอบ ติดตาม เรืองร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลนครนนทบุรี ดังนี้

๑. คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครนนทบุรี ประกอบด้วย

๑.๑ นางสาวสุกัญญา สุขการณ์	ปลัดเทศบาลนครนนทบุรี	ประธานคณะกรรมการ
๑.๒ นายวิศิษฐ์ ประยูรสวัสดิ์เดช	รองปลัดเทศบาลนครนนทบุรี	กรรมการ
๑.๓ นายศราวุธ ธรรมแสง	รองปลัดเทศบาลนครนนทบุรี	กรรมการ
๑.๔ นายคม แสงบำรุง	ผู้อำนวยการสำนักการช่าง	กรรมการ
๑.๕ นายวิศิษฐ์ ประยูรสวัสดิ์เดช	รองปลัดเทศบาลนครนนทบุรี	กรรมการ
	รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	
๑.๖ นายสนธยา ทองดี	ผู้อำนวยการสำนักการคลัง	กรรมการ
๑.๗ นางปารวีย์ หอยสังข์	ผู้อำนวยการกองส่งเสริมวัฒนธรรม การท่องเที่ยว และกีฬา	กรรมการ
	รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักการศึกษา	
๑.๘ นายอุบลวัฒน์ เกษตรเวทิน	ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน	กรรมการ
๑.๙ นางสาวสายฝน ถนอมรอด	ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	กรรมการ
๑.๑๐ จ.อ.อนุรักษ โยธารักษ์	ผู้อำนวยการกองทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน	กรรมการ
๑.๑๑ นางปารวีย์ หอยสังข์	ผู้อำนวยการกองส่งเสริมวัฒนธรรม การท่องเที่ยว และกีฬา	กรรมการ

/๑.๑๒ นางศิริรัตน์....

คำสั่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมและคณะทำงานตรวจสอบ ติดตาม เรื่องร้องเรียนฯ

-๒-

๑.๑๒ นางศิริรัตน์ ศิริวัฒนรักษ์	หัวหน้าฝ่ายระบบข้อมูลภาคสนาม และสารสนเทศ รักษาการแทน ผู้อำนวยการกองสารสนเทศภายในและทรัพย์สิน	กรรมการ
๑.๑๓ นายคำณ เทียมเวหา	หัวหน้าแขวงท่าทราย	กรรมการ
๑.๑๔ นางสาวอรรณ ศรีรัตน์	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	กรรมการ
๑.๑๕ นายเกรียงศักดิ์ วรรณสาร	หัวหน้าฝ่ายรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคง	กรรมการ/เลขานุการ

คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครนนทบุรี มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้
๑. กำหนดนโยบาย และวางแผนแนวทางการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครนนทบุรี
๒. ช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะทำงานตรวจสอบ ติดตาม เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๓. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารท้องถิ่น

๒. คณะทำงานตรวจสอบ ติดตาม เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๒.๑ นายศราวุธ ธรรมแสง	รองปลัดเทศบาลนครนนทบุรี	หัวหน้าคณะทำงาน
๒.๒ นางสาวอรรณ ศรีรัตน์	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	คณะทำงาน
๒.๓ นายเกรียงศักดิ์ วรรณสาร	หัวหน้าฝ่ายรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคง	คณะทำงาน
๒.๔ นายธานินทร์ ฉัตรทอง	นิติกรชำนาญการ	คณะทำงาน
๒.๕ นายชยพล ศรีรัตน	นิติกรปฏิบัติการ	เลขานุการคณะทำงาน
๒.๖ นางสาวรามาวดี โพธิ์ระคก	พนักงานจ้างทั่วไป	ธุรการคณะทำงาน

คณะทำงานตรวจสอบ ติดตาม เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน เพื่อปรึกษาหารือกำหนดแนวทาง วิธิดำเนินการแก้ไข
๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
๓. เสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อบริหารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งเจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยเร็ว รวมทั้งรายงานผลการแก้ไขปัญหาตามกำหนดเวลาที่ได้รับการประสานมาจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี หรือหน่วยงานอื่นหรือผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้ทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยเร็ว

๔. ประสานการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

๕. ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมายจากประธานคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครนนทบุรี

๖. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

คำสั่งใดที่ขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้ให้ยกเลิกและให้ใช้คำสั่งนี้แทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายสมนึก ธนเดชากุล)
นายกเทศมนตรีนครนนทบุรี