

คู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ศูนย์รับและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ การร้องขอ ระดับข้อร้องเรียน จำแนกออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง (วันทำการ)
๑	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	ผู้ร้องเรียนร้องขอในงานที่นอกเหนือบทบาท อำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	- ขอให้แก้ไขไฟฟ้าบนทางหลวง - ขอให้แก้ไขปัญหาในพื้นที่ อปท.อื่น - แจ้งปัญหาน้ำประปา	๑ - ๒ วัน (แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ)
๒	ข้อร้องเรียนระดับทั่วไป	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน โดยเทศบาลเมืองมหาสารคาม (สำนัก/กอง) สามารถดำเนินการได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนปัญหาตามประเภทงานบริการในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	๑ - ๗ วันทำการ
๓	ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน	- เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียแก่ชื่อเสียงของเทศบาลเมืองมหาสารคาม - เรื่องร้องเรียน ที่ต้องดำเนินการแก้ไขร่วมกันระหว่างสำนัก/กอง หรือหน่วยงาน/ส่วนราชการอื่น	- การเรียกร้องให้เทศบาลเมืองมหาสารคาม ชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของบุคลากรเจ้าหน้าที่เทศบาล - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของเทศบาล เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง	๑-๗ วันทำการ รายงานผู้บังคับบัญชาในเบื้องต้น และแจ้งเรื่องไปยังกลุ่มงานนิติการเพื่อพิจารณาดำเนินการ
๔	ข้อร้องเรียน/ขอรับบริการเป็นสิ่งก่อสร้างสาธารณูปโภค	เช่น ถนน ท่อระบายน้ำ การขยายเขตประปา การขยายเขตไฟฟ้า	- ขอให้ขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ - ขอให้ขยายเขตน้ำประปา - ขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า - ขอให้ก่อสร้างท่อระบายน้ำ เป็นต้น	ดำเนินการในปีงบประมาณถัดไป (เนื่องจากต้องมีการบรรจุไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่นฯ หรือตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง)

การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนัก/กอง และศูนย์รับและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเทศบาลเมืองมหาสารคาม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านช่องทาง Line OA รักรักษ์เมืองมหาสารคาม	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๓๗๒ ๕๕๗๓-๘ และช่องทางอื่นๆ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๒.๑ กรอกคำร้องทั่วไป บันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๓.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๓.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ เหตุรำคาญ (กลิ่นเหม็นรบกวน) เป็นต้น กรณีคำร้องทั่วไป เจ้าหน้าที่รับเรื่องจะเสนอขออนุมัติดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งลงข้อมูลในระบบ Line OA รักรักษ์เมืองมหาสารคาม (ตามนโยบายเร่งรัดการจัดการเรื่องร้องทุกข์) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน Line OA สำนัก/กอง จะรับทราบปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนทันที เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา (ผอ.สำนัก/ผอ.กอง) และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๓.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๓.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหาร/ประชาชน ทราบภายใน ๓ - ๕ วันทำการ แจ้งผลการดำเนินงานต่อผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน (ผ่านระบบ ไลน์ OA รักรักษ์เมืองมหาสารคาม หรือ หนังสือแจ้งผู้ร้องทราบ หรือทางเบอร์โทรศัพท์ที่ผู้ร้องแจ้งในคำร้อง) และแจ้งผลการดำเนินการต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เพื่อรวบรวมผลการดำเนินงานต่อไป

๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๕.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกสัปดาห์

๕.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือฯ)

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนประชาชน เทศบาลเมืองมหาสารคาม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ - ๗ วันทำการ

๗. กฎหมาย/ระเบียบและหนังสือที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒

๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๔๒/๑๐๓๙๒ ลงวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๐ (มาปรับใช้โดยอนุโลม)

๓. คู่มือหนังสือสั่งการเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และขอความเป็นธรรมของกองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ผลิตเมื่อเดือนมีนาคม ๒๕๖๒ (มาปรับใช้โดยอนุโลม)

๘. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป (รับเรื่องร้องทุกข์)

๙. จัดทำโดย

ศูนย์รับและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เทศบาลเมืองมหาสารคาม (ฝ่ายประสานงานอปท. สำนักปลัดเทศบาล)

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๓๗๒ ๕๕๗๓ - ๘ ต่อ ๒๑๐

ภาคผนวก

คำร้องทั่วไป

รับเรื่องร้องทุกข์
เลขรับ.....
วันที่รับ.....
เวลา.....น.
ผู้รับ.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม

ด้วยข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์ติดต่อ.....

มีความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

.....

.....

.....

.....

สถานที่บริเวณ ซอย.....ถนน.....ชุมชน.....

เขต.....สถานที่ใกล้เคียง.....

ลงชื่อ.....

()

เรียน หัวหน้าฝ่ายประสานงาน อปท.

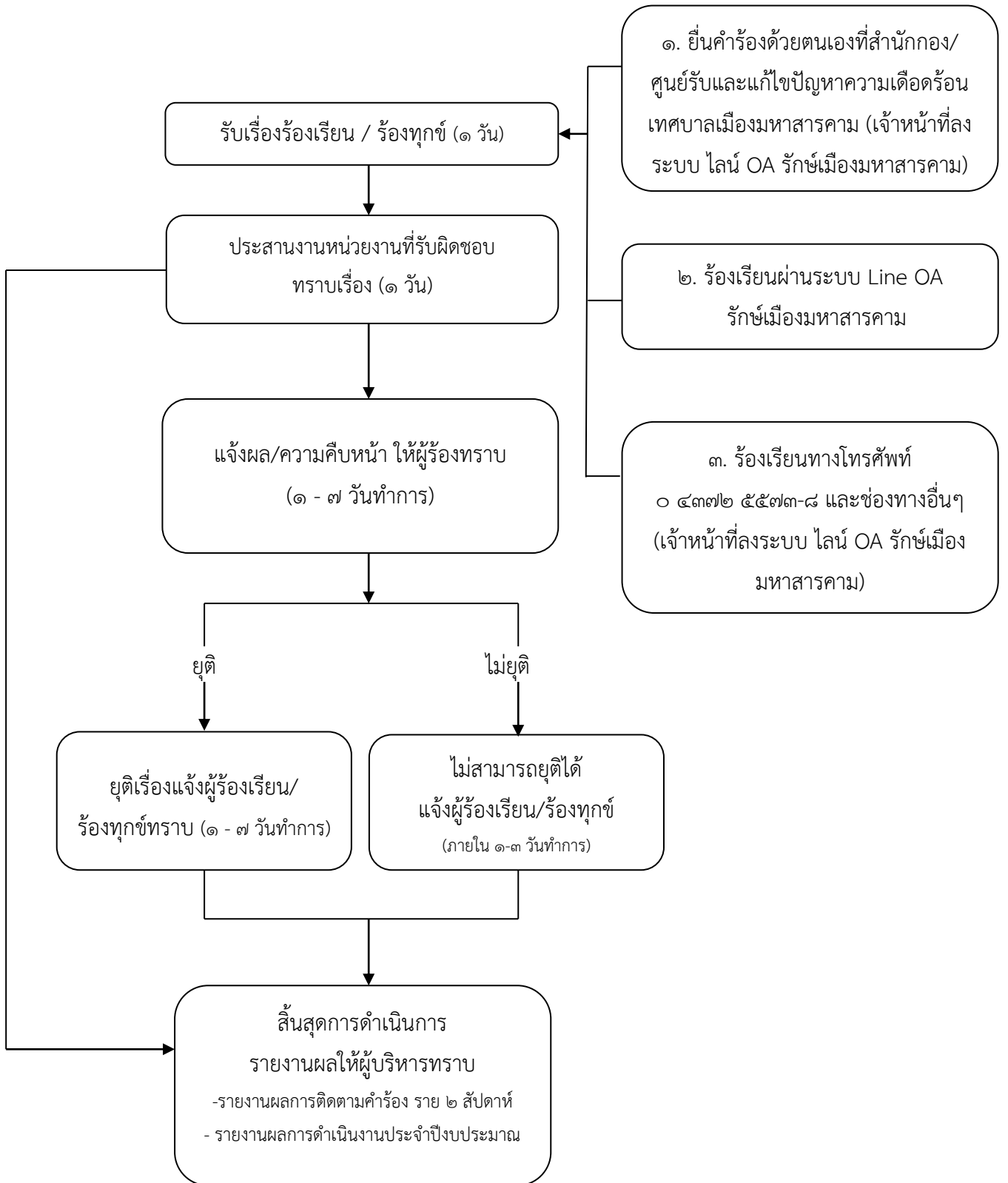
เห็นควรแจ้งสำนัก/กอง.....

เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

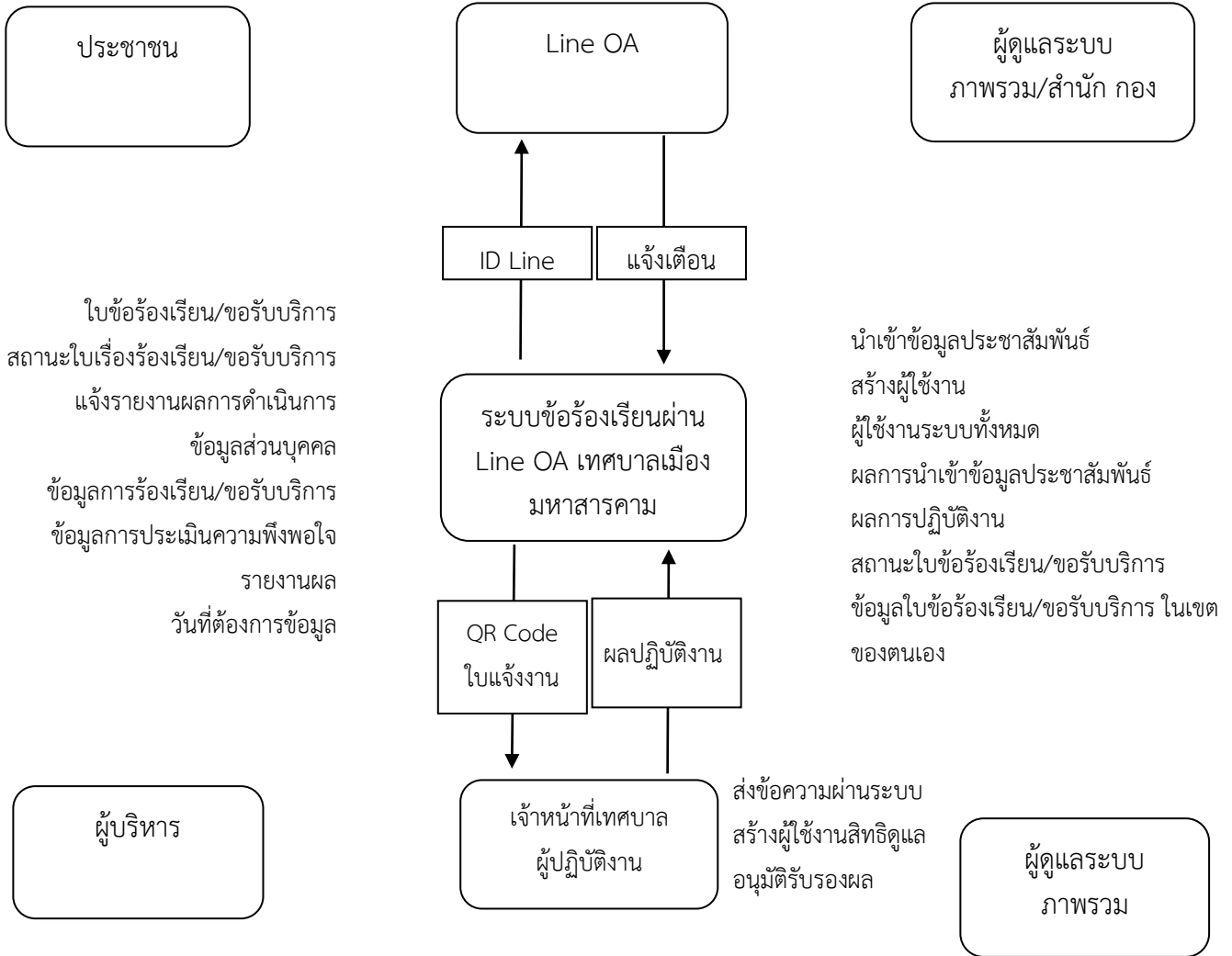
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองมหาสารคาม



ผังการทำงานของระบบ Line OA รั้วเมืองมหาสารคาม



แบบประเมินของสำนัก/กอง

Line Official Account เทศบาลเมืองมหาสารคาม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑ (น้อยที่สุด)	๒ (น้อย)	๓ (ปานกลาง)	๔ (มาก)	๕ (มากที่สุด)
๑. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	★	★	★	★	★
๒. ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	★	★	★	★	★
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ ช่วยเหลือเป็นอย่างดี	★	★	★	★	★
คะแนน	ค่าคะแนน = (คะแนนข้อ ๑ + ๒ + ๓)/๓				

หมายเหตุ : การให้คะแนนความพึงพอใจ ผู้ร้องสามารถเลือกได้ ๑ ช่อง (โดยไล่ระดับคะแนนถึงระดับมากที่สุด หรือ
ลดระดับคะแนน น้อยที่สุด)

ประเภทเรื่องร้องเรียน ยื่นคำร้องทางไลน์ OA

สำนักช่าง

ลำดับ	ชื่องานบริการ	ชื่อคงเดิม (✓)	แก้ไขเป็น (ระบุ)	ระยะเวลาที่สามารถดำเนินการได้ (วันทำการ)
๑	ถนน/สะพานสาธารณะชำรุด	✓		๕-๗ วัน
๒	ฝาท่อระบายน้ำชำรุด	✓		๕ วัน
๓	ท่อระบายน้ำอุดตัน/ชำรุด	✓		
๔	สวนสาธารณะในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม	✓		
๕	พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร (การก่อสร้าง)		ขอให้ตรวจสอบการก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือ รื้อถอนอาคาร	
๖	ขอถนน คสล.		เพิ่มใหม่	
๗	ขอวางท่อ/เชื่อมท่อระบายน้ำ		เพิ่มใหม่	
๘	ขอปรับปรุงฟุตบาท/เชื่อมทาง		เพิ่มใหม่	

สำนักช่าง (งานไฟฟ้า)

ลำดับ	ชื่องานบริการ	ชื่อคงเดิม (✓)	แก้ไขเป็น (ระบุ)	ระยะเวลาที่สามารถดำเนินการได้ (วันทำการ)
๑	ไฟฟ้าสาธารณะดับ			๑-๗ วัน
๒	เสาไฟฟ้าชำรุด/เอน			
๓	ตัดกิ่งไม้ระสายไฟฟ้าสาธารณะ			๑-๑๕ วัน
๔	สัญญาณไฟจราจรชำรุด			
๕	ขอเพิ่มไฟฟ้าสาธารณะ			
๖	ขอขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ			
๗	ขอขยายเขตประปาสาธารณะ			
๘	อื่นๆ			

สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ลำดับ	ชื่องานบริการ	ชื่อคงเดิม (✓)	แก้ไขเป็น (ระบุ)	ระยะเวลาที่สามารถดำเนินการได้ (วันทำการ)
๑	เรื่องขยะมูลฝอยทั่วไปในบริเวณที่สาธารณะ			๑-๓
๒	กิ่งไม้/ขยะชิ้นใหญ่ (ตู้ เตียง ที่นอน เป็นต้น)		เพิ่มใหม่	๑-๓

สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (ต่อ)

ลำดับ	ชื่องานบริการ	ชื่อคงเดิม (✓)	แก้ไขเป็น (ระบุ)	ระยะเวลาที่สามารถดำเนินการได้ (วันทำการ)
๓	ขยะมูลฝอยอันตราย (หลอดไฟ แบตเตอรี่ เป็นต้น)		เพิ่มใหม่	๑ - ๓
๔	ขยะมูลฝอยติดเชื้อ (หน้ากากอนามัย ATK จากสถานพยาบาล เป็นต้น)		เพิ่มใหม่	๑ - ๓
๕	ฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อโควิด	✓		๑
๖	ตัดหญ้าในที่สาธารณะ	✓		๑
๗	เรื่องเกี่ยวกับ โค กระบือ สุนัข (มีเจ้าของ)	✓		๑ - ๓
๘	เรื่องเกี่ยวกับสัตว์ไม่มีเจ้าของ (เช่น สุนัขจรจัด)		เพิ่มใหม่	๑ - ๓
๙	การเผาในที่โล่ง (ในเวลาราชการ)	✓		๑ - ๓
๑๐	ฉีดพ่นยุง		ฉีดพ่นยุง/สัตว์พาหะนำโรค	๑
๑๑	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	✓		๑ - ๓
๑๒	อื่นๆ	✓		๑ - ๕

สำนักปลัดเทศบาล

ฝ่ายปกครอง (งานเทศกิจ)

ลำดับ	ชื่องานบริการ	ชื่อคงเดิม (✓)	แก้ไขเป็น (ระบุ)	ระยะเวลาที่สามารถดำเนินการได้ (วันทำการ)
๑	การจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	✓		๑
๒	รถเก่าจอดทิ้งกีดขวาง การจราจรไม่สามารถใช้งานได้	✓		๑ - ๓
๓	ต้นไม้รกรงรัง		ต้นไม้ในที่ดินส่วนบุคคล รกรงรัง	๑ - ๓๐
๔	กระจกโค้งชำรุด	✓		๑ - ๔๕
๕	ขอกระจกโค้ง ติดตั้งใหม่		เพิ่มเติม	

ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ลำดับ	ชื่องานบริการ	ข้อคงเดิม (✓)	แก้ไขเป็น (ระบุ)	ระยะเวลาที่สามารถดำเนินการได้ (วันทำการ)
๑	การเผาในที่โล่งแจ้ง (นอกเวลาราชการ)	✓		๑
๒	เหตุเพลิงไหม้		อัคคีภัย	๑
๓	งูเข้าบ้าน		กำจัดสัตว์เลื้อยคลานเข้าบ้าน	๑
๔	กำจัดรังต่อ		กำจัดรังต่อ/แตน	๑
๕	ต้นไม้หักล้มขวางทาง		ต้นไม้ใหญ่หักล้มขวางทาง	๑
๖	อุทกภัย (น้ำท่วม)		เหตุอุทกภัย (น้ำท่วม)	๑
๗	วาตภัย (พายุ)		เหตุวาตภัย (พายุ)	๑

กองสวัสดิการสังคม

ลำดับ	ชื่องานบริการ	ข้อคงเดิม (✓)	แก้ไขเป็น (ระบุ)	ระยะเวลาที่สามารถดำเนินการได้ (วันทำการ)
๑	การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ติดเชื้อ HIV		การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์	๑
๒	การให้ความช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส	✓		๑
๓	แจ้งพบคนเร่ร่อน/คนไร้ที่พึ่ง	✓		๑
๔	ผู้ประกอบการหอพัก		ผู้ประกอบการกิจการหอพักเอกชน	๓

กองการศึกษา

ลำดับ	ชื่องานบริการ	ข้อคงเดิม (✓)	แก้ไขเป็น (ระบุ)	ระยะเวลาที่สามารถดำเนินการได้ (วันทำการ)
๑	การบริหารงานด้านการจัดการศึกษา			
๒	การบริหารงานด้านการจัดการศึกษาโรงเรียนเทศบาลบูรพาพิทยาคาร		เพิ่มเติม	
๓	การบริหารงานด้านการจัดการศึกษาโรงเรียนเทศบาลศรีสวัสดิ์วิทยา		เพิ่มเติม	
๔	การบริหารงานด้านการจัดการศึกษาโรงเรียนเทศบาลบ้านสองนางใย		เพิ่มเติม	
๕	การบริหารงานด้านการจัดการศึกษาโรงเรียนเทศบาล		เพิ่มเติม	

	สามัคคีวิทยา			
๖	การบริหารงานด้านการจัดการศึกษาโรงเรียนเทศบาลโพธิ์ศรี		เพิ่มเติม	
๗	การบริหารงานด้านการจัดการศึกษาโรงเรียนเทศบาลบ้านค้อ		เพิ่มเติม	
๘	การบริหารงานด้านการจัดการศึกษาโรงเรียนเทศบาลบ้านแมด		เพิ่มเติม	
๙	อื่นๆ		เพิ่มเติม	

กองคลัง

ลำดับ	ชื่องานบริการ	ชื่อคงเดิม (✓)	แก้ไขเป็น (ระบุ)	ระยะเวลาที่สามารถดำเนินการได้ (วันทำการ)
๑	การบริการ กองคลัง			
๒				

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ลำดับ	ชื่องานบริการ	ชื่อคงเดิม (✓)	แก้ไขเป็น (ระบุ)	ระยะเวลาที่สามารถดำเนินการได้ (วันทำการ)
๑	การบริการ กองยุทธศาสตร์ฯ			
๒				

กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

ลำดับ	ชื่องานบริการ	ชื่อคงเดิม (✓)	แก้ไขเป็น (ระบุ)	ระยะเวลาที่สามารถดำเนินการได้ (วันทำการ)
๑	การบริการ กองทะเบียนฯ			
๒				

ฝ่ายประสานงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ลำดับ	ชื่องานบริการ	ชื่อคงเดิม (✓)	แก้ไขเป็น (ระบุ)	ระยะเวลาที่สามารถดำเนินการได้ (วันทำการ)
๑	อื่นๆ (เกี่ยวข้องกับบุคคลที่สาม)			
๒				