



คำสั่งเทศบาลนครแม่สอด

ที่ ๗๕๕ / ๒๕๕๙

เรื่อง เปลี่ยนแปลงคณะกรรมการและคณะทำงานประจำศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครแม่สอด

ตามที่เทศบาลนครแม่สอด มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานประจำศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครแม่สอด ที่ ๖๖๒/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ตามคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้ประกาศฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ และปลัดกระทรวงมหาดไทยมีนโยบายให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครแม่สอด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับตำบลและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในเทศบาลนครแม่สอดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้อการ และข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ สำนักงานเทศบาลนครแม่สอด แล้วนั้น

เนื่องจากปัจจุบันคณะกรรมการและคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครแม่สอดบางท่าน ได้โอนย้ายไปดำรงตำแหน่งยังแห่งอื่น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เทศบาลนครแม่สอด จึงเปลี่ยนแปลงคณะกรรมการและคณะทำงานประจำศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครแม่สอด และแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครแม่สอด ดังต่อไปนี้

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| ๑. ที่ปรึกษาศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครแม่สอด        |                                  |
| ประธานสภาเทศบาลนครแม่สอด                        | ที่ปรึกษา                        |
| ๒. คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครแม่สอด |                                  |
| ๒.๑. นายกเทศมนตรีนครแม่สอด                      | ประธานกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม |
| ๒.๒. รองนายกเทศมนตรีนครแม่สอด                   | รองประธาน                        |
| ๒.๓. ปลัดเทศบาลและรองปลัดเทศบาลนครแม่สอด        | กรรมการ                          |
| ๒.๔. หัวหน้าสำนักปลัดฯและผู้อำนวยการกองทุกกอง   | กรรมการ                          |
| ๒.๕. ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน             | กรรมการและเลขานุการ              |
| ๒.๖. นิติกร                                     | ผู้ช่วยเลขานุการ                 |

โดยให้มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

๑. กำหนดนโยบายวางแผน อำนวยการควบคุมกำกับดูแล การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครแม่สอด
  ๒. กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน แนวทางการปฏิบัติงานภายในศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครแม่สอด
  ๓. ช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครแม่สอด
  ๔. ดำเนินงานตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแม่สอดมอบหมาย
๓. ส่วนปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครแม่สอด
- ๓.๑. ฝ่ายรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน บริการข้อมูลข่าวสาร รับเรื่องส่งต่อและบริการประชาชน ประกอบด้วย

- |                                      |                        |
|--------------------------------------|------------------------|
| ๑. ว่าที่พันตรีไพฑูริย์ ปริญาธรรมกุล | เป็นหัวหน้าคณะทำงาน    |
| ๒. นายอภิรักษ์ เขาวีลาส              | ผู้ช่วยหัวหน้าคณะทำงาน |
- /๓. นายอำนาจ...

- ๓. นายอำนาจ น้อมกลาง
- ๔. นายเสกสรร ศรีรัมย์
- ๕. นายสยาม มั่นเมือง

คณะทำงาน  
คณะทำงาน  
คณะทำงานและเลขานุการ

โดยให้มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- ๑. รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- ๒. ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะบริการประชาชนให้แล้วเสร็จในที่  
แห่งเดียว
- ๓. ตรวจสอบ หาข้อมูล แก้ไขปัญหา/ข้อร้องเรียนในพื้นที่
- ๔. ให้ข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษาแนะนำในด้านต่างๆ แก่ผู้มาติดต่อสอบถาม ตาม  
พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
- ๕. เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
- ๖. ให้บริการประชาชนในการเข้าตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของส่วนราชการ
- ๗. บริการรับเรื่องจากประชาชน เพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการให้แล้วเสร็จ
- ๘. ดำเนินงานตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแม่สอดมอบหมาย
- ๔. หน่วยเคลื่อนที่เร็ว ประกอบด้วย

- ๑. นายอภิรักษ์ เขาวีลาส
- ๒. นายอำนาจ น้อมกลาง
- ๓. นายเสกสรร ศรีรัมย์
- ๔. นายสยาม มั่นเมือง

หัวหน้าคณะทำงาน  
รองหัวหน้าคณะทำงาน  
คณะทำงาน  
คณะทำงาน

ให้หน่วยเคลื่อนที่เร็วมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- ๑. ออกปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่หรือสถานที่ที่ได้รับแจ้งเรื่องหรือร้องทุกข์ ร้องเรียนในกรณีที่เป็นเรื่อง  
เร่งด่วน ถูกฉ้อโกง
- ๒. ประสานงานกับหน่วยข้างเคียงและหน่วยเคลื่อนที่เร็วระดับตำบลเพื่อให้เข้าร่วมปฏิบัติการใน  
การแก้ไขปัญหาให้ประชาชน
- ๓. ปฏิบัติร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย  
จากผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครแม่สอดหรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแม่สอด

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๘ เดือน เมษายน พ.ศ.๒๕๕๙

(นายทศกัณฐ์ ชินสรนันท์)  
นายกเทศมนตรีนครแม่สอด

.....	ร่าง/พิมพ์/ทาน
.....	หัวหน้างาน
.....	ผอ.กองวิชาการ
.....	รองปลัดเทศบาล
.....	ปลัดเทศบาล



# คู่มือการปฏิบัติงานรับ เรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลนครแม่สอด

## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลนครแม่สอด

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลนครแม่สอด

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลนครแม่สอดจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ชั้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลนครแม่สอด ตำบลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลนครแม่สอด มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลนครแม่สอด

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

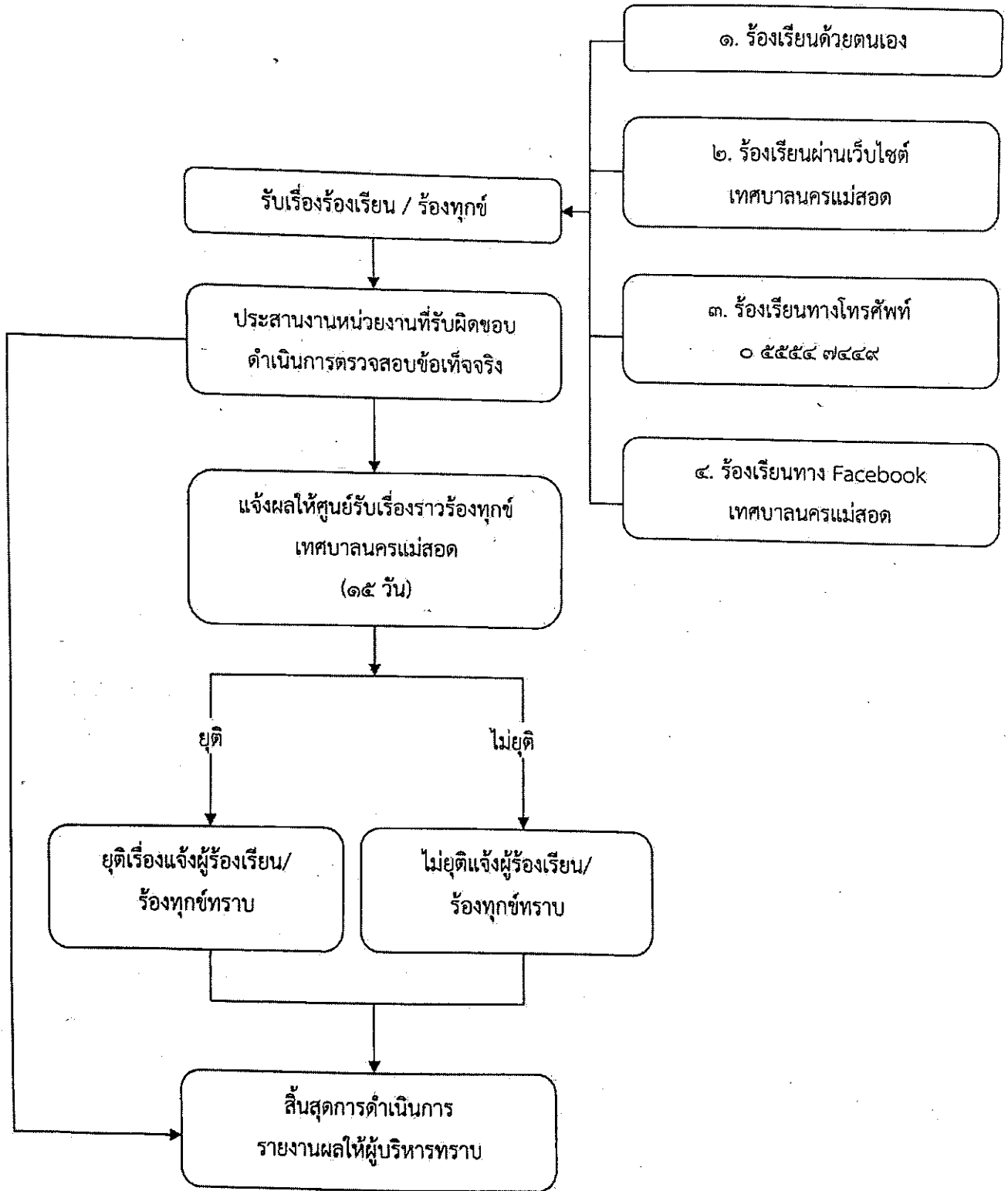
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book.

**๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

### ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลนครแม่สอด เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลนครแม่สอด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลนครแม่สอด	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๗๖๕๓ ๑๕๑๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลนครแม่สอด ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

#### ๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

#### ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

#### ๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลนครแม่สอด ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

#### ๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

#### ๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลนครแม่สอด

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๕๕๔ ๗๔๔๗

- หมายเลขโทรสาร ๐ ๕๕๕๓ ๑๔๓๔

- เว็บไซต์ <http://www.nakhonmasotcity.go.th/th/home.php>



# ภาคผนวก

คำร้องทั่วไป

สำนักงานเทศบาลนครแม่สอด

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีนครแม่สอด

ด้วยข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เชื้อชาติ.....

สัญชาติ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....

ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

มีความประสงค์.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่

(ลงชื่อ).....

(.....)

ความเห็นปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ).....

(.....)

ความเห็นนายกเทศมนตรีนครแม่สอด

(ลงชื่อ).....

(.....)