



คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน

อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

โทร. ๐๕๓-๗๗๗๐๘๑

โทรสาร. ๐๕๓-๗๗๗๐๐๒

www.wiangchiangsaen.go.th

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรม(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) ของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน

สารบัญ

<u>เรื่อง</u>	<u>หน้า</u>
บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)	๓
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์/LINE) (แบบคำร้องเรียน ๒)	๔
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๔
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๖
แบบบันทึกข้อความรายงานผลการดำเนินการ	๗
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน	๘

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) ของเทศบาลตำบล เวียงเชียงแสนเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ เทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน ทราบ กระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

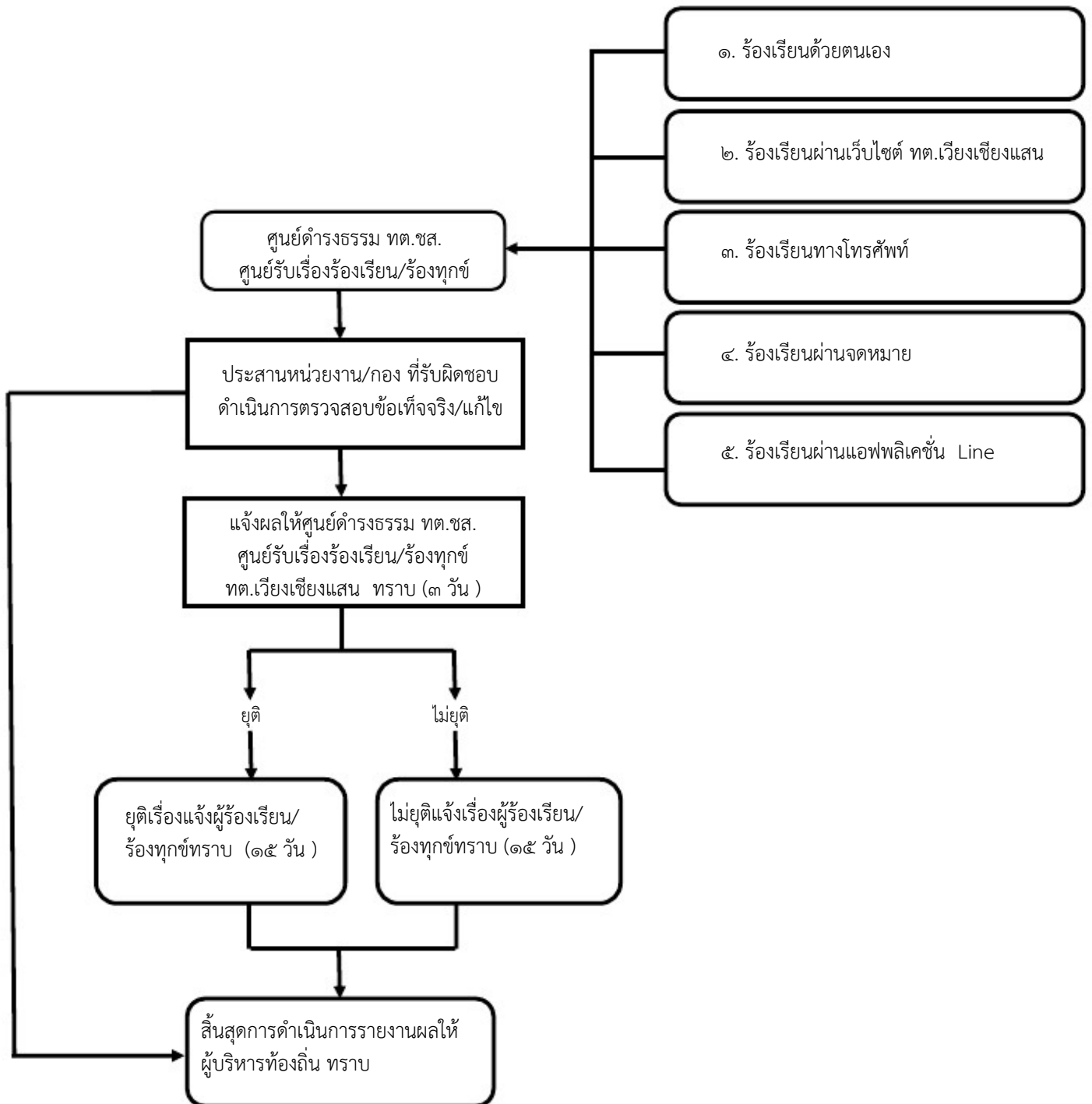
๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน ๘๘๘ หมู่ที่ ๓ ตำบลเวียง อำเภอเวียงเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราว/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความ ต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนและประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียงเชียงแสน

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทาง
แพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
๒) จำนวน.....ชุด
๓) จำนวน.....ชุด
๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(แบบคำร้องเรียน ๒)
(โทรศัพท์/LINE)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียงเชียงแสน

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และ เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ ชร ๕๒๔๐๑/

เทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน
๘๘๘ หมู่ ๓ ตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน
จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๕๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ศูนย์ดำรงธรรม(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)
โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () ทางแอปพลิเคชัน LINE
() อื่นๆลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง
.....นั้น

เทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับ
เรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

- () เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสนและได้มอบหมาย
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ
() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสนและได้จัดส่งเรื่อง
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
แล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง
() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัดเทศบาล

งานนิติการ

โทร.๐-๕๓๗๗-๗๐๘๑

โทรสาร.๐-๕๓๗๗-๗๐๐๒

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ ชร ๕๒๔๐๑/

เทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน
๘๘๘ หมู่ ๓ ตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน
จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๕๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
- ๒.
- ๓.

ตามที่ ศูนย์ดำรงธรรม(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) ของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน ได้ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปราบกฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัดเทศบาล

งานนิติการ

โทร.๐-๕๓๗๗-๗๐๘๑

โทรสาร.๐-๕๓๗๗-๗๐๐๒



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ที่ _____

วันที่ _____

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณี.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียงเชียงแสน

ตามที่ สำนักปลัดเทศบาล/กอง/โรงเรียน ของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ นาย/นาง/นางสาว.....ซึ่งมีความประสงค์ขอให้เทศบาลตำบลเวียงเชียงแสนพิจารณา ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....นั้น

บัดนี้ สำนักปลัดเทศบาล/กอง/โรงเรียน ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขเป็นที่เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารหลักฐานประกอบดังนี้.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(.....)

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน

คลิกที่นี่ เพื่อแจ้งเรื่องร้องเรียน ในทางลับ ไม่ระบุตัวตน)'. A warning message says: 'หมายเหตุ* การระบุตัวตน จะเพิ่มระดับความสำคัญ และความน่าเชื่อถือ โดยข้อมูลของท่านจะถูกปกปิดเป็นความลับ *หากพบว่ามีกรระบุข้อมูลเท็จ ชื่อเรื่องเรียนจะไม่ถูกนำไปพิจารณา'."/>

เรื่องสื่อโบราณสถาน เล้าขานตำนานเมืองเก่า บอกเล่าวัฒนธรรมล้านนา ประดูการค้าสี่แผ่นดิน

ข้อมูลทั่วไป

- :: คำขวัญ วิสัยทัศน์
- :: สภาก่อตั้ง
- :: สภาเทศมนตรี
- :: สภาทางสังคม
- :: ระบบโครงสร้างพื้นฐาน
- :: ศักยภาพในด้าน
- :: พันธกิจ
- :: ร้องทุกข์-ร้องเรียน
- :: สถานที่ท่องเที่ยว
- :: สินค้า OTOP
- :: ข่าวประชาสัมพันธ์
- :: ข่าวจัดซื้อจัดจ้าง
- :: กิจกรรม/ผลงาน
- :: เว็บบอร์ด

รับเรื่อง ร้องทุกข์ - ร้องเรียน

แจ้งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์-ร้องทุจริต
กรุณายืนยันตัวตน

เลขบัตรประชาชน :

(หากไม่ต้องการระบุตัวตน ในการร้องเรียน
[คลิกที่นี่](#) เพื่อแจ้งเรื่องร้องเรียน ในทางลับ ไม่ระบุตัวตน)

หมายเหตุ* การระบุตัวตน จะเพิ่มระดับความสำคัญ และความน่าเชื่อถือ
โดยข้อมูลของท่านจะถูกปกปิดเป็นความลับ
*หากพบว่ามีกรระบุข้อมูลเท็จ ชื่อเรื่องเรียนจะไม่ถูกนำไปพิจารณา