



**คู่มือปฏิบัติงาน  
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป  
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง**

เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย

โทร. 0-5366-3094

โทรสาร. 0-5376-8018

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของ องค์การบริหารส่วน กุดขอนแก่น จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่าน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย

## สารบัญ

เรื่อง

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ

๑

-หลักการและเหตุผล

-วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

-การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย

ขอบเขต

๒

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

สถานที่ตั้ง

๓

หน้าที่ความรับผิดชอบ

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๔

คำจำกัดความ

ช่องทางการร้องเรียน

๕

บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖ บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗

-การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ

-การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

-การบันทึกข้อร้องเรียน

-การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

-ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

-มาตรฐานการปฏิบัติงาน

ภาคผนวก

๑1 -แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)

๑2 -แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)

๑3 -การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย

๑4

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖  
ได้

กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง  
เพื่อ

ตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน  
เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี  
ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ  
อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

ป ร ะ ก อ บ กั บ ก ร ะ ท ร ว ง ม ห า ด ไ ท ย  
ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ  
(ป.ป.ช.) ซึ่งได้กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
Integrity and Transparency Assessment (ITA) ป ร ะ จ า ปึ ง บ ป ร ะ ม า ณ พ .ศ . 2558  
โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือ  
ก า ร ป ร ะ เมิ น คุ ณ ธรรม ก า ร ต า เนิ น ง า น (Integrity Assessment)  
และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุ

จริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

## 2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3.

เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย ทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน

ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย อยู่ภายใต้

กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเวียงชัย และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับ

เรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะต่าง ๆเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้ องค์การปกครองส่วน ท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น

โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย อยู่ภายใต้

การกักตุนและของ

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเวียงชัย

และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย

จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้อง

ทุกข์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร

ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องปัญหาความต้องการ และ ข้อเสนอแนะต่างๆของประชาชน

#### 4. ขอบเขต

##### 1. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

1.1. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

1.2. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ

เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

1.3. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

1.4.

ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

1.5. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

##### กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ

เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย

จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน

เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน 1-2 วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต,

ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน

ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย โทรศัพท์ 053-663094

##### 2. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

2.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

2.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ

เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

2.3 แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง

เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วัน

- กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย โทรศัพท์ 053-663094

#### 5. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย 257 หมู่ที่ 7 บ้านด้ายกุ่มแก้ว ตำบลเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

#### 6. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## บทที่ 2 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

### คำจำกัดความผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

\* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\*\* เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกส่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน / หมู่บ้าน เขต เทศบาล ตำบล สิริเวียงชัย การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ ร้อง เร็ ย น หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องเทศบาลตำบล สิริ เวียงชัย ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/



## การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ FaceBook

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท 2 ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน
  - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
- คำร้องเรียนหมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง

-5-

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจั ด ก าร ร ี อ ง ร ี อ ง ร ี ย น หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

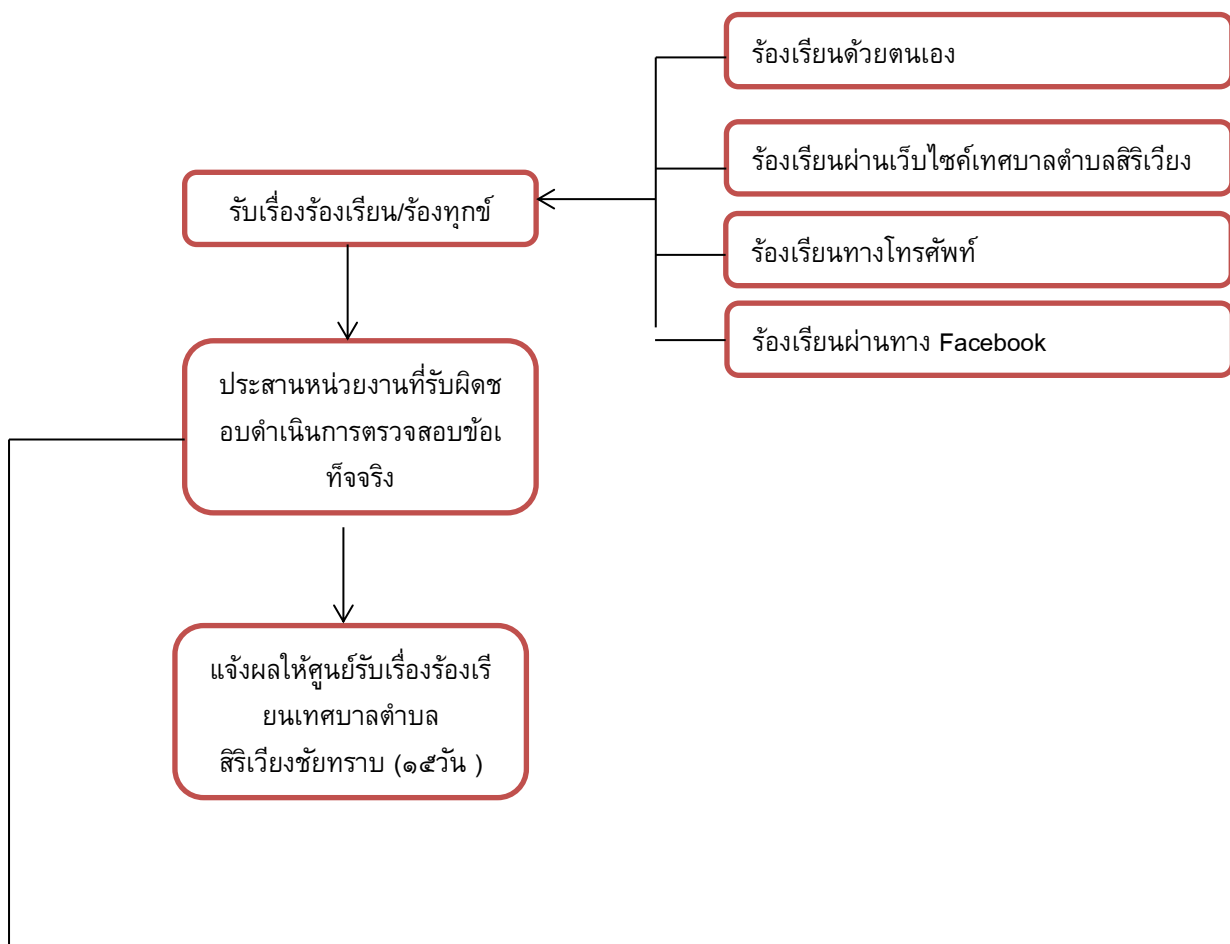
## ช่องทางการร้องเรียน

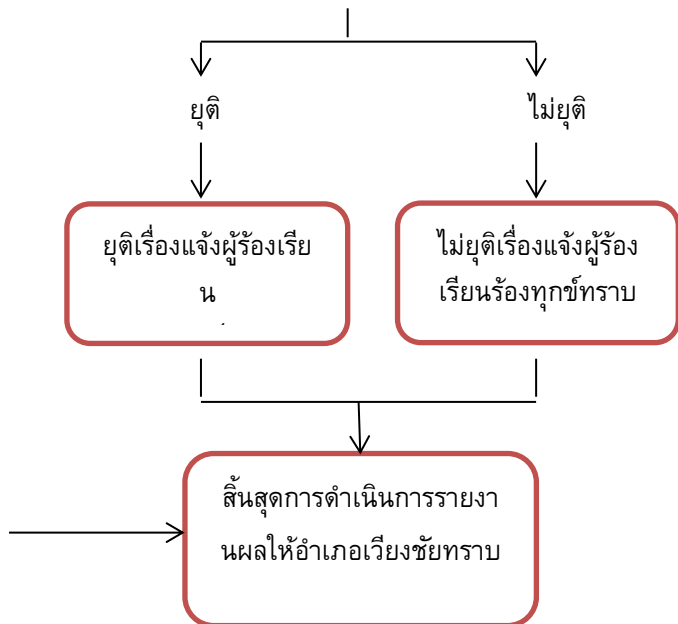
### 2.1 ผ่านทางสำนักงานปลัด

- 1) ร้องเรียนด้วยตนเองโดยยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 2) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 3) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 4) โทรศัพท์ 053-663094 โทรสาร 053-768-018
- 5) รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า [www. siriwiangchai. go. th](http://www.siriwiangchai.go.th)
- 6) Email ของหน่วยงาน [Siriwiangchai@gmail.com](mailto:Siriwiangchai@gmail.com)
- 7) ร้องเรียนทาง Facebook ([www.facebook.com/เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย](http://www.facebook.com/เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย))
- 8) สายตรงนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย 062-5092669

### บทที่ 3

#### แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





-7-

## บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### 1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- 1 จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- 3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย ทราบ

เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

### 2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อแก้ไขปัญหาและปร
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ		

ศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1-2 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐53 )663-094	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำการ
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำการ

### 3.การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

### 4.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ขอร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กิ่งไม้ก่อกั้นเหมันรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไป ยัง ผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ขอร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย ให้ดำเนินการ ประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ขอร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความ ไม่ โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง

ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่ รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

## 5.ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

- ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบทุก ๆ ๗ วัน

## 6.มาตรฐานการปฏิบัติงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบทุก ๆ ๗ วัน และรายงานผลการ ดำเนินการ ให้ผู้บริหารทราบภายใน ๑๕ วัน

## 7.จัดทำโดย

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย 257 หมู่ที่

7 บ้านด้ายกู่แก้ว ตำบลเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย โทรศัพท์ 053-663094 โทรสาร

๐๕๓-663094 เว็บไซต์ [www.siriwiangchai.go.th](http://www.siriwiangchai.go.th) Face Book : [www.facebook.com/](http://www.facebook.com/)

pages/เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย/220659134786942

**ภาคผนวก**

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

.....  
.....

เรียน นายกเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้เทศบาลตำบลสิริเวียงชัยพิจารณาดำเนินกา

ร

ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ  
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) .....

จำนวน.....ชุด

๒) .....  
 จำนวน.....ชุด

๓) .....  
 จำนวน.....ชุด

๔) .....  
 จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....  
 (.....)  
 ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ปลัดเทศบาล	ความเห็น	คำสั่ง
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
( นายพิรุณ ยานะ ) หัวหน้าสำนักปลัดฯ นายกเทศมนตรีตำบลสิริเวียงชัย	( นายดุสิต ประภาเลิศ ) ปลัดเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย	( นายประเวช ราชชมภู )

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
 เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย

วันที่.....เดือน.....

พ.ศ.....

เรื่อง  
 .....

เรียน นายกเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย



ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้เทศบาลตำบลสิริเวียงชัยพิจารณาดำเนินกา

ร

ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

ที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

เรียน ปลัดเทศบาล

ความเห็น

คำสั่ง

.....

.....

.....  
.....  
.....  
.....

( นายพิรุณ ยานะ ) ( นายดุสิต ประภาเลิศ ) ( นายประเวช ราชชมภู )  
หัวหน้าสำนักปลัดฯ ปลัดเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย  
นายกเทศมนตรีตำบลสิริเวียงชัย

-12-

**แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

ที่ ชร 592๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย

257 หมู่ 7 ตำบลเวียงชัย  
อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย 5721๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย  
โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( )  
อ น ๑

ลงวันที่.....

เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

เทศบาลตำบลสิริเวียงชัยได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามท  
ะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....

.....และเทศบาลตำบลสิริเวียงชัยได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( )  
เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลสิริเวียงชัยและได้มอบหมายให้.....

.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( )  
เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลสิริเวียงชัยและได้จัดส่งเรื่องให้.....  
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ทำ  
นสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( )  
เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย  
.....  
จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายประเวช ราชชมพู)  
นายกเทศมนตรีตำบลสิริเวียงชัย

สำนักงานปลัด  
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)  
โทร. 053-663094

-13-

### แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ ชร 592๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย

257 หมู่ 7 ตำบลเวียงชัย

อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย 5721๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือเทศบาลตำบลสิริเวียงชัยที่ ชร59201/.....

ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

.....

๒.

.....

๓.

.....

ตามที่เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย

ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....

.....

.....ตั้งมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัด

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐53-663094



กำลังดู 1 กระทั่ง - 1 ผ่านทาง 1 (ของทั้งหมด 1)

สร้างกระทู้ใหม่ใน “เรื่องราวร้องทุกข์”

ข้อมูลของคุณ:

ชื่อ (จำเป็นต้องมี):

อีเมล (จะไม่แสดงให้คนอื่นรู้) (ต้องการ):

เว็บไซต์:

## ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑.เข้าเว็บไซต์ [www.siriwiangchai.go.th](http://www.siriwiangchai.go.th)

๒.เลือกเมนูขวามือ ตรงติดต่อเทศบาล

๓.เลือกเมนูร้องทุกข์

๔.กรอก Email หัวข้อเรื่อง เนื้อหาพิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์

๕. กรอกอีเมล กดปุ่มส่งคำร้องทุกข์ หมายเหตุ หากกรอกข้อมูลไม่ครบ

ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล