



การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเวียง

เทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงาน เพื่อขอให้ดำเนินการแก้ไข ปัญหา ให้ความช่วยเหลือ หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน การได้รับความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรม หรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างประชาชนด้วยกันเอง

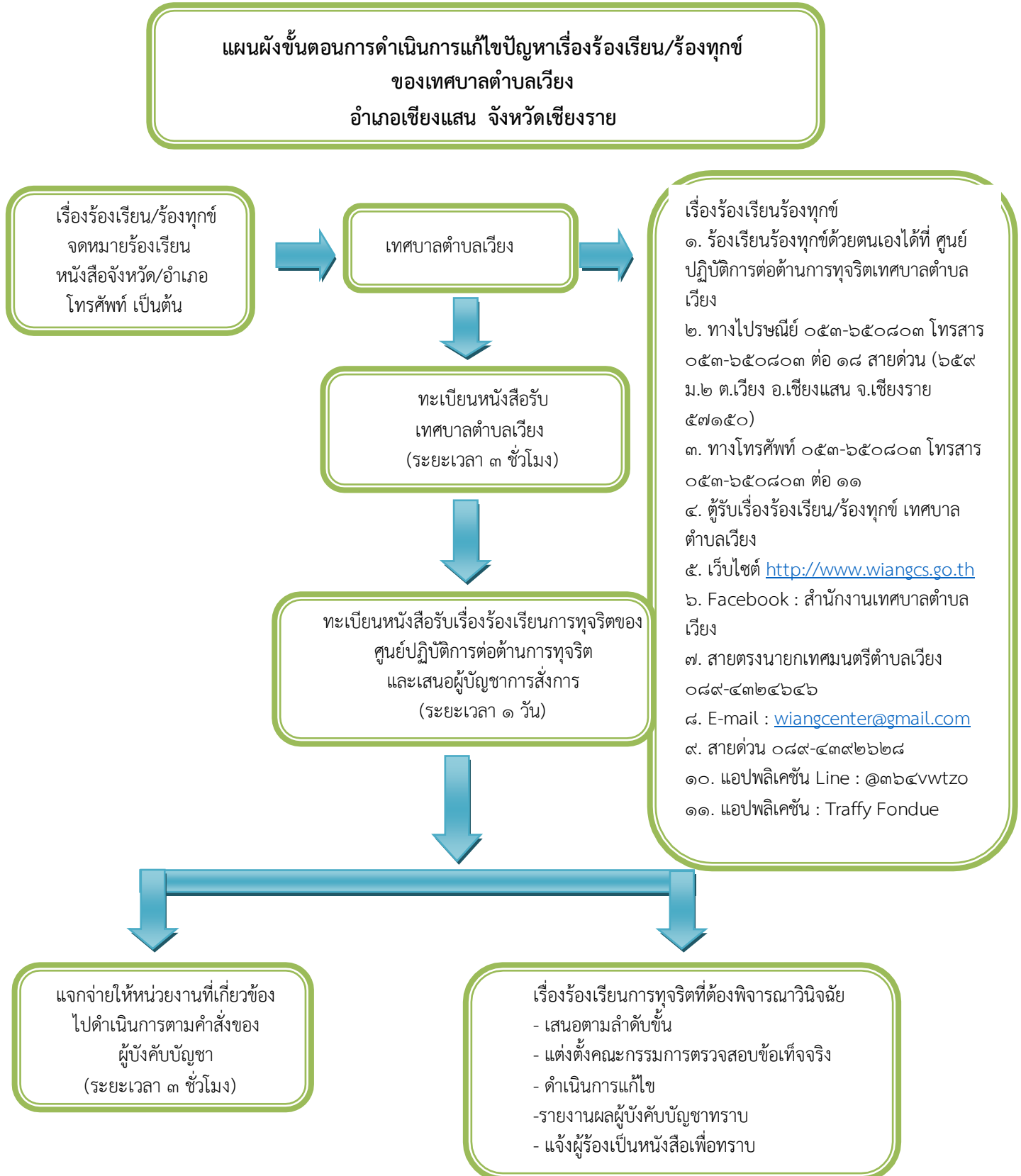
ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ต้องการบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงาน เพื่อขอให้ดำเนินการแก้ไข ปัญหา ให้ความช่วยเหลือ หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน การได้รับความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรม หรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างประชาชนด้วยกันเอง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

ช่องทางการร้องเรียนเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่สำนักงานเทศบาลตำบลเวียง
- ๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ ๖๕๙ หมู่ ๒ สำนักงานเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๕๐)
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๓๖๕ ๐๘๐๓ ต่อ ๑๘ หมายเลขโทรสาร ๐ ๕๓๖๕ ๐๘๐๓ ต่อ ๑๑
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเวียง
- ๕) เว็บไซต์ www.wiangcs.go.th
- ๖) Facebook : เทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย
- ๗) สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลเวียง ๐๘๙- ๔๓๒๔๖๔๖
- ๘) E-mail : wiangcenter@gmail.com
- ๙) สายด่วน ๐๘๙-๔๓๙๒๖๒๘
- ๑๐) ทางแอป Line : @๓๖๔vwtzo
- ๑๑) แอปพลิเคชัน : Traffy Fondue

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังเทศบาลตำบลเวียง จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	สำนักปลัด ทต.เวียง
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	สำนักปลัด ทต.เวียง
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๕๓๖๕ ๐๘๐๓	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	สำนักปลัด ทต.เวียง
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	สำนักปลัด ทต.เวียง
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.wiangcs.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	สำนักปลัด ทต.เวียง
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	สำนักปลัด ทต.เวียง
สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลเวียง ๐๘๙- ๔๓๒๔๖๔๖	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	สำนักปลัด ทต.เวียง
สายด่วน ๐๘๖-๔๓๙๒๖๒๘	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	สำนักปลัด ทต.เวียง
แอปพลิเคชัน Line : @๓๖๔vwz๐	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	สำนักปลัด ทต.เวียง
แอปพลิเคชัน : Traffy Fondue	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	สำนักปลัด ทต.เวียง

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสความต้องการที่จะให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเวียง

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- ๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานต่อไป
- ๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเวียงคนใดคนหนึ่งดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเวียงคนใดคนหนึ่งรายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลเวียงทราบทุกไตรมาส
- ๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

หนังสือร้องทุกข์

เขียนที่.....

ตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน

จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอรับความช่วยเหลือ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียง

สิ่งที่ส่งมาด้วย บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน

จำนวน.....ชุด

เนื่องด้วยราษฎรหมู่บ้าน.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
ได้รับความเดือดร้อนในเรื่อง.....

ดังนั้นเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาให้กับทางหมู่บ้าน จึงขอให้ทางเทศบาลตำบลเวียง
ช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนดังต่อไปนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....

(.....)

เว็บไซต์ : www.wiangcs.go.th

เทศบาลตำบลเวียง
Wiang Sub District Municipality | อ.เวียงแสน จ.เชียงราย

www.wiangcs.go.th
องค์กรโปร่งใส ประชาชนร่วมใจ ชุมชนเข้มแข็ง
เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวและวัฒนธรรม เชื่อมโยงการค้าสี่แผ่นดิน

หน้าแรก | ข่าวสารหน่วยงาน | เอกสารดาวน์โหลด | ภาพกิจกรรม | บริการประชาชน | ติดต่อเรา | เว็บไซต์เดิม

ร้องเรียน-ร้องทุกข์ | ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติผิดมิชอบ | ช่องทางรับความคิดเห็นประชาชน | คำแถลงนโยบาย | ประกาศเจตจำนง | 095-5659969

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส | แบบประเมินความพึงพอใจ | คู่มือประชาชน

นายพลภพ นานะมนตรีกุล
นายกเทศมนตรีตำบลเวียง

ค้นหาข้อมูล ระบุวันที่ช่วงข่าว กิจกรรม หรือ...
สายด่วน!! โทร.086-4392628

เทศบาลตำบลเวียง
ร้องเรียน-ร้องทุกข์
ข้อมูลผู้ร้องทุกข์

ชื่อ - สกุล | เบอร์โทรฯ | อีเมล

ที่อยู่

ชื่อผู้ร้องทุกข์

กรุณาระบุประเภทของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

พิกัดเรื่องร้องทุกข์

เรื่องราวร้องทุกข์

แนบไฟล์รูป (เฉพาะไฟล์ .jpg, .png เท่านั้น)
Choose File | No file chosen | Choose File | No file chosen | Choose File | No file chosen

ความถี่ในการดำเนินการแก้ไข

ฉันไม่ใช่นักการเมือง

บันทึก | ตกลง

Facebook : สำนักงานเทศบาลตำบลเวียง อ.เชียงแสน จ.เชียงราย



สำนักงานเทศบาลตำบลเวียง อ.เชียงแสน จ.เชียงราย

ผู้ติดตาม 845 คน • กำลังติดตาม 165 คน

โพสต์ เกี่ยวกับ Reels รูปภาพ

แนะนำตัว

องค์กรโปร่งใสประชาชนร่วมใจชุมชนเข้มแข็งเป็น ศูนย์กลางการท่องเที่ยวและวัฒนธรรมเชื่อมโยงการค้า สี่แผ่นดิน



สำนักงานเทศบาลตำบลเวียง อ.เชียงแสน จ.เชียงราย
11 ชั่วโมง · 🌐

- 📍 เทศบาลตำบลเวียงร่วมสืบสานประเพณียี่เป็ง ลอยกระทงและลอยเรือสะเปา ณ เชียงแสนเมืองเก่า สืบทอดวิถีล้านนาให้คงอยู่คู่แผ่นดิน
- 🕒 วันพุธ ที่ 5 พฤศจิกายน 2568 ซึ่งตรงกับวันลอยกระทง... ดูเพิ่มเติม

แอปพลิเคชัน : Traffy Fondue

เปิดช่องทางรับเรื่องของประชาชนในพื้นที่ เพียงสแกน QR Code

 **เทศบาลตำบลเวียง
อ.เชียงแสน จ.เชียงราย**  

พบปัญหา? >>>
แจ้งได้ ง่ายนิดเดียว





**นายก ^{ตี}
นายพลภพ มานะมนตรีกุล**
นายกเทศมนตรีตำบลเวียง

*“มาร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างการเปลี่ยนแปลง
เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าไปด้วยกันนะครับ”*



พร้อมให้บริการ เพื่อความปลอดภัย นักท่องเที่ยว/ชุมชน

ตู้โทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉิน

SOS CALL POINT

จุดบริการอยู่ ณ บริเวณลานองค์พระพุทธรูปหน้าลานตึก หมู่ที่ 1 บ้านสบรวก ตำบลเวียง อ.เชียงใหม่ จ.เชียงใหม่

ระบบไฟส่องสว่าง

ระบบเสียงประชาสัมพันธ์

ฟรี WIFI !

ระบบกล้องวงจรปิด

 <p>ปุ่มแจ้งเหตุฉุกเฉิน Emergency Push To Call</p>	 <p>FREE +WiFi Zone</p> <p>ฟรีใช้งาน สถานที่ราชการได้ ได้เสถียร/ฟรี</p>	 <p>ดำเตือน CCTV</p> <p>บริเวณนี้ มีระบบรักษาความปลอดภัย ด้วยกล้องวงจรปิด 24 ชม.</p>
---	---	---

ตู้โทรศัพท์ ปุ่มกด SOS
แจ้งเหตุฉุกเฉิน



นายพลภพ มานะมนตรีกุล
นายกเทศมนตรีตำบลเวียง



WWW.WIANGCS.GO.TH



สำนักงานเทศบาลตำบลเวียง อ.เชียงใหม่ จ.เชียงใหม่

แอปพลิเคชัน Line : @๓๖๔vwtzo

เทศบาลตำบลเวียง
ขอเชิญมาเป็นเพื่อนกันผ่าน
LINE OFFICIAL ACCOUNT

เพื่อให้ท่านติดต่อสื่อสารกับเรา ทาง LINE ได้สะดวกยิ่งขึ้น
และเป็นการติดต่อกันระหว่างท่านและเทศบาลตำบลเวียงเท่านั้น
เพียงท่านเพิ่มเพื่อนผ่าน LINE ID
@364vwtzo หรือ สแกน QR code
เท่านั้นเราก็เป็นเพื่อนกันได้...ง่ายนิดเดียว

SCAN ME



- ร้องเรียน ร้องทุกข์
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน
- ติดต่อข้าราชการ
ข้าราชการชายะ
- ร่วมแสดงความคิดเห็น
- ช่วยเหลือชุมชน
- ปัญหาบริการสาธารณะ
- อัปเดตข่าวสารก่อนใคร

"แล้วคุณจะไปพลาดทุกข่าวสาร
ความเคลื่อนไหวของเทศบาลตำบลเวียง"