

คู่มือ  
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน  
ของเทศบาลตำบลเวียง



จัดทำโดย  
เทศบาลตำบลเวียง  
อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

## คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมอีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖. และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๒๒

เทศบาลตำบลเวียง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้สำหรับประชาชน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเวียงโดยมีการกำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่ รับผิดชอบ ในการนี้ เทศบาล ตำบลเวียงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฯ ที่ได้จัดทำขึ้น นี้ จะเกิด ประโยชน์ สูงสุด แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐและโดย เฉพาะกับประชาชนผู้ร้องเรียนรวมถึงประเทศชาติ

เทศบาลตำบลเวียง

## สารบัญ

	หน้า
<b>คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลเวียง</b>	
กระบวนการงานและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๑
ช่องทางการร้องเรียน	๑
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
ขั้นตอนและระยะการให้บริการ	๑
แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเวียง	๓
แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
ตัวอย่างการกรอกรูปแบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕

### ภาคผนวก

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์พ.ศ.๒๕๒๒

## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลเวียง

กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน สถานที่/ช่องทางการร้องเรียนสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง

๑. สำนักงานเทศบาลตำบลเวียง โทรศัพท์ : ๐๕๓ - ๖๕๐๘๐๓ ต่อ ๑๑

โทรสาร : ๐๕๓-๖๕๐๘๐๓ ต่อ ๑๘

๒. เว็บไซต์ของ ทต.เวียง <http://www.wiangcs.go.th/index.php>

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักปลัดเทศบาลตำบลเวียง

ระยะเวลาการให้บริการ : วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.

### หลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

เทศบาลตำบลเวียง เป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เทศบาลตำบลเวียงจึงได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อ หรือร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

#### ขั้นตอน

๑. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์กรอกแบบฟอร์มหรือร้องเรียนผ่านเว็บไซต์
๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบความถูกต้อง
๓. ปลัดเทศบาลสั่งการดำเนินการแก้ไขปัญหา
๔. โกล่เกลี่ย/และตอบปัญหา หรือชี้แจง การร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระยะเวลา ๑. ในการยื่นคำขอ ๑ นาที/ราย

๒. พิจารณาคำขอ/และจัดหาข้อมูลตามคำขอ ๓ นาที/ราย

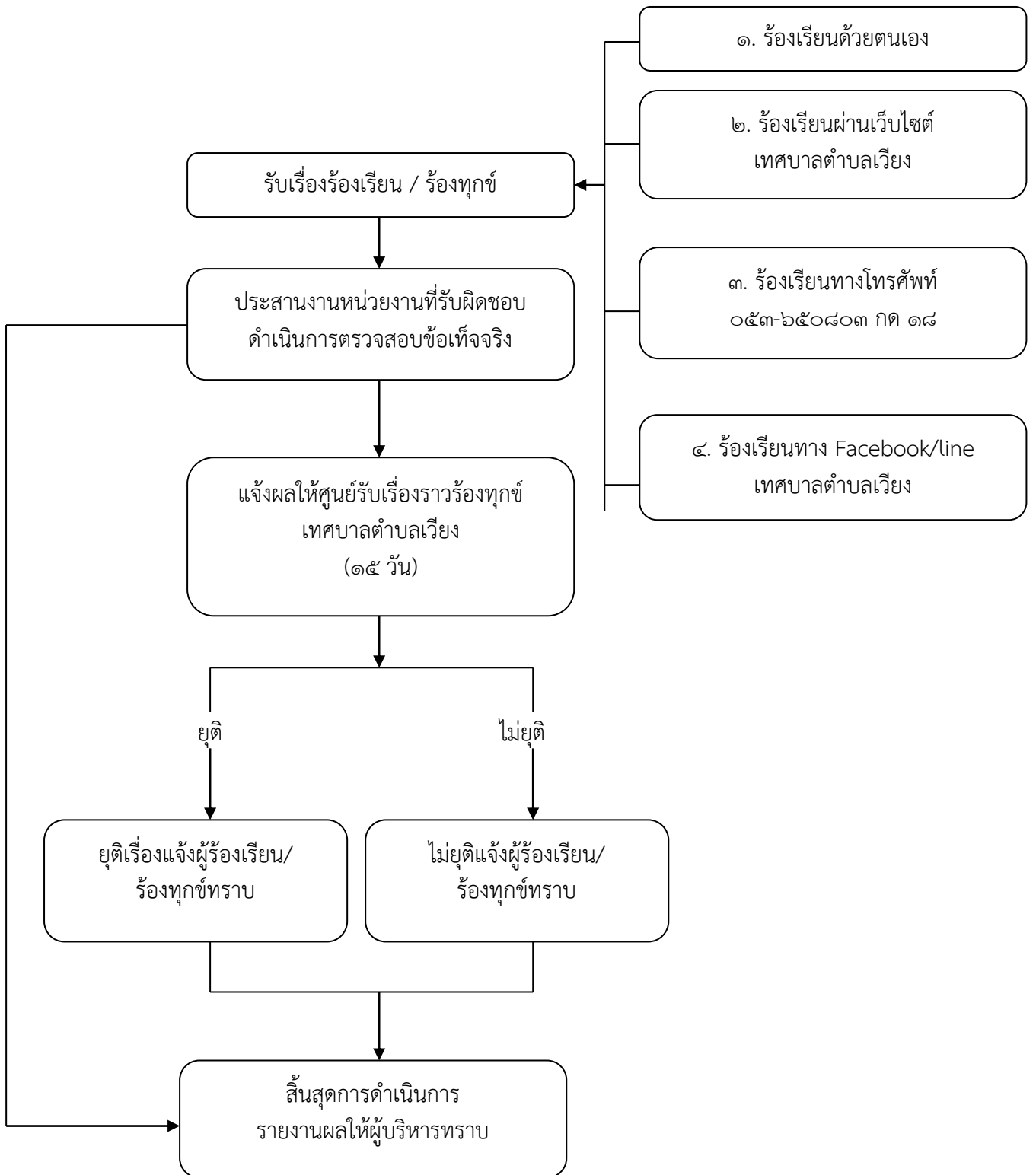
๓. แก้ไขปัญหาการร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน

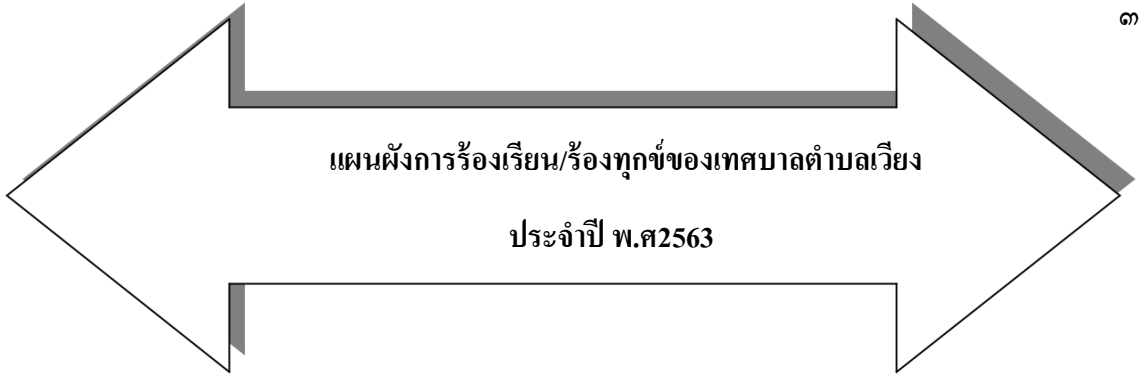
### รายการเอกสารประกอบ

- เอกสารคำร้องเรียน กรณีกรอกแบบฟอร์ม ร้องเรียน (แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน)
- กรณีร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ (ไม่มีเอกสาร)

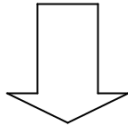
ค่าธรรมเนียม : -ไม่มี-

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ( Flow chat)

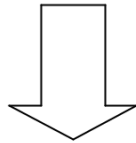




ยื่นเรื่องร้องเรียน ๑ นาที/ราย



พิจารณาคำร้องเรียน ๓ นาที/ราย



ดำเนินการแก้ไขปัญหา  
หรือรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ  
ภายใน 15 วัน/ต่อราย



## แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... จึงใคร่ขอ  
ร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังเทศบาลตำบลเวียง เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ

3.บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย

เอกสารอื่น

4.(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....

หมายเลข โทรศัพท์..... (ถ้ามี)

หมายเหตุ สามารถใช้เป็นเอกสารในเรื่องร้องเรียนทั่วไปเช่น ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ภายในหน่วยงานเทศบาลตำบลเวียง หรือใช้เป็นเอกสารร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของ  
เทศบาลตำบลเวียง

(ตัวอย่าง)

## แบบฟอร์มคำร้องขอข้อมูลข่าวสาร

เขียนที่.....หมู่ที่ 3 ต.เวียง

อ.เชียงแสน จ.เชียงราย 57150

วันที่...1...เดือน...มกราคม...พ.ศ. ...2563...

เรื่อง.....ร้องเรียนการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและร้องเรียนความไม่เป็นกลางของเจ้าหน้าที่

เรียน.....นายกเทศมนตรีตำบลเวียง

ข้าพเจ้า.....นายชื่อสัตว์.....นามสกุล.....ธรรมดา..... อายุ....๔๒.....ปี

ที่อยู่บ้านเลขที่.....55.....หมู่.....3.....ตำบล..เวียง ...อำเภอ...เชียงแสน.....

จังหวัด....เชียงราย..... เบอร์โทรศัพท์.....053-650803.....

มีความประสงค์จะดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์.....เนื่องด้วยข้าพเจ้า นายยุติธรรม  
 คิงาม ได้พบการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่โปร่งใสในโครงการ จัดซื้อ.....และ  
 ขอร้องเรียนความไม่เป็นกลางของเจ้าหน้าที่ กรณีนายมักมาก วุ่นวาย ข้าราชการในสังกัดของท่าน  
 ดำเนินการ.....

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำขอ

(.....)

หมายเหตุ แบบฟอร์มการร้องเรียน /หนังสือร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถจัดทำมาเองได้  
 ไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามแบบฟอร์มที่ทางเทศบาลตำบลเวียง ไว้



**ภาคผนวก**