



**คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์**

**เทศบาลตำบลท่าสาย
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย**

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมดทั้งหมดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลของเทศบาลตำบลท่าสาย โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๒๒

เทศบาลตำบลท่าสาย จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้สำหรับประชาชน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าสายเป็นใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ และรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งเทศบาลตำบลท่าสายได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว ในการนี้ เทศบาลตำบลท่าสายหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฯ ที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ และให้บริการกับประชาชน ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงประเทศชาติ

เทศบาลตำบลท่าสาย

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์ /ขอบเขต/ คากจำกัดความ/หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
ผังกระบวนการทำงาน	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
มาตรฐานงาน	๕
ระบบติดตามและประเมินผล	๕
แบบฟอร์มที่ใช้	๖
ผังขั้นตอนการให้บริการรับข้อร้องเรียน	๗

**คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ของเทศบาลตำบลท่าสาย
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย**

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลท่าสาย ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอนายกเทศมนตรีตำบลท่าสาย และผู้ที่เกี่ยวข้อง

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าสาย

อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

- ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๓๗๗ ๓๙๕๑-๓ แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

- ทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๕๓๗๗ ๓๙๕๑-๓ ต่อ ๑๐๒

- ทางไปรษณีย์ ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าสาย เลขที่ ๓๗๗ หมู่ที่ ๕

ตำบลท่าสาย อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ๕๗๐๐๐

- ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลท่าสาย อำเภอเมืองเชียงราย

จังหวัดเชียงราย

- ทางเว็บไซต์ WWW.TUMBOLTASAI.COM

เนื่องจากไม่ได้รับการตามสิทธิ์ที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของส่วนราชการ แลกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่เทศบาลตำบลท่าสายจะดำเนินการต่อไปได้

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกเทศมนตรีตำบลท่าสาย : อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงาน

ปลัดเทศบาลตำบลท่าสาย / รองปลัดเทศบาล / หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/ หัวหน้ากองทุกกอง :

ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตามและสรุปการดำเนินงาน

นิติกร : ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตามและสรุปการดำเนินงาน

๕. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน ↓	- เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ ของเทศบาล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร กรอกแบบฟอร์มรับเรื่อง	ถูกต้อง ครบถ้วน	- อธิการ สำนักปลัดเทศบาล
๒	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ↓	- ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	นิติกร นางวรัญญา โพธิษา
๓	ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น แล้วส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ↓	- พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกฎหมาย กฎระเบียบและอยู่ในอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้	เชื่อถือได้ และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้	นิติกร นางวรัญญา โพธิษา
๔	จัดทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ↓ No	- พิจารณาและสรุปประเด็นปัญหาที่ร้องเรียน เสนอผู้บังคับบัญชา และนายกเทศมนตรีตำบลท่าสาย เพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	ถูกต้อง ครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕	เสนอนายกเทศมนตรีตำบลท่าสาย ↓ Yes	นายกเทศมนตรีตำบลท่าสาย พิจารณาลงนามถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ถูกต้องครบถ้วน	นายกเทศมนตรีตำบลท่าสาย
๖	จัดส่งบันทึกไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ↓	ดำเนินการตามระบบสารบัญ	ดำเนินการทันที	อธิการ ของแต่ละกอง/ส่วน/ฝ่าย หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดส่งหนังสือ
๗	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ↓	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก	-	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๘	รายงานผลเรื่องร้องเรียน ↓ No	แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป ยกเว้น ๒ กรณี ได้แก่ ๑. กรณีร้ายแรง อาจสร้างความเสียหายต่อประชาชน และส่งผลกระทบต่อวงกว้าง หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ๒. กรณีซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์ หรือเกี่ยวข้องกับกฎหมาย อาจใช้เวลาเกิน ๑๕ วัน	ภายใน ๑๕ วัน นับแต่รับเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งความ คืบหน้า ภายใน ๑๕ วัน นับแต่รับเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๙	ติดตามผลเรื่องร้องเรียน ↓ Yes	หากหน่วยงานที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนไม่รายงานผล ภายในเวลาที่กำหนด จะมีการติดตามเรื่องทางโทรศัพท์	ตามเวลาที่กำหนด	นิติกร นางวรัญญา โพธิษา
๑๐	ลงทะเบียนรับรายงานผลเรื่องร้องเรียน	ลงทะเบียนรับรายงานผลเรื่องร้องเรียน	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	นิติกร นางวรัญญา โพธิษา

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑๑	ตอบข้อร้องเรียน ↓	- แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ เก็บรวบรวมเรื่อง	ถูกต้อง ครบถ้วน	-หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๒	No ↙ เสนอ นายกเทศมนตรี ตำบลท่าสาย ↓ Yes	- หากมีที่อยู่ชัดเจนให้แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยจัดทำหนังสือตอบ เสนอ นายกเทศมนตรีตำบลท่าสายลงนาม	ถูกต้อง ครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๓	↓ ส่งเก็บงานสารบัญรับเรื่อง	- รวบรวมเรื่องที่ตอบข้อร้องเรียนแล้ว	ถูกต้อง ครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๔	↓ รวบรวม	- รวบรวมเรื่องร้องเรียน และจัดทำสรุปเรื่องร้องเรียน	ถูกต้อง ครบถ้วน	นิติกร นางวรัญญา โพธิษา

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ ได้แก่

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าสาย

อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

- ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๓๗๗ ๓๙๕๑-๓ แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

- ทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๕๓๗๗ ๓๙๕๑-๓ ต่อ ๑๐๒

- ทางไปรษณีย์ ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าสาย เลขที่ ๓๗๗ หมู่ที่ ๕

ตำบลท่าสาย อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ๕๗๐๐๐

- ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลท่าสาย อำเภอเมืองเชียงราย

จังหวัดเชียงราย

- ทางเว็บไซต์ WWW.TUMBOLTASAI.COM

และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามี
ข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับเรื่อง สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๗๗ ๓๕๕๑-๓

๖.๑.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าสายที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๓ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทบทวนเรื่องไว้ในฐานะข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

๖.๑.๔ การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าสายทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าสายจะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๕ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงาน ปลัดเทศบาลตำบลท่าสายเพื่อส่งการต่อไป

๖.๑.๖ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลเมืองศิลา จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๖.๒ เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

๖.๒.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐

๖.๒.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙

๖.๒.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๖.๒.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙

๖.๒.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

๖.๒.๖ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔

๖.๒.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๔๖

๖.๒.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘

๖.๒.๙ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัด ระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

๖.๓ ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าสาย

๑. นายสงัด อายูอิน ปลัดเทศบาลตำบลท่าสาย หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๗๗ ๓๙๕๑-๓ ต่อ ๑๐๓

๒. นางรัฐติกา พรหมเสน รองปลัดเทศบาล หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๗๗ ๓๙๕๑-๓ ต่อ ๑๐๑

๓. นางทัชชกร สุวรรณจักร หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๗๗ ๓๙๕๑-๓ ต่อ ๑๐๑

๔. นางจันทรา สุภาวสิทธิ์ ผู้อำนวยการกองคลัง หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๗๗ ๓๙๕๑-๓ ต่อ ๑๐๔

๕. นายชัยทัต เรือนแก้ว ผู้อำนวยการกองช่าง หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๗๗ ๓๙๕๑-๓ ต่อ ๑๐๔

๖. นางวรินทร์ ยานะนวล หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๗๗ ๓๙๕๑-๓ ต่อ ๑๐๑

๗. นายวิญญา โพธิชา นิตกร หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๗๐ ๑๑๘๗-๘ ต่อ ๑๐๘

๗. มาตรฐานงาน

การรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่แจ้งเรื่องร้องเรียน สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าสาย จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียนนั้นไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

๙ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน

เทศบาลตำบลท่าสาย

วันที่.....เวลา..... น.

ผู้รับเรื่อง.....หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

(เพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้ โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้)

ชื่อ-นามสกุล

.....
ที่อยู่ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/องค์กร/โรงงาน).....

ประกอบกิจการ.....

ที่อยู่ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

รายละเอียดการร้องเรียน

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

คำตอบเบื้องต้น

ร้องเรียนเรื่องทั่วไป แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๗๐ ๑๑๘๗-๘ ต่อ ๑๐๓

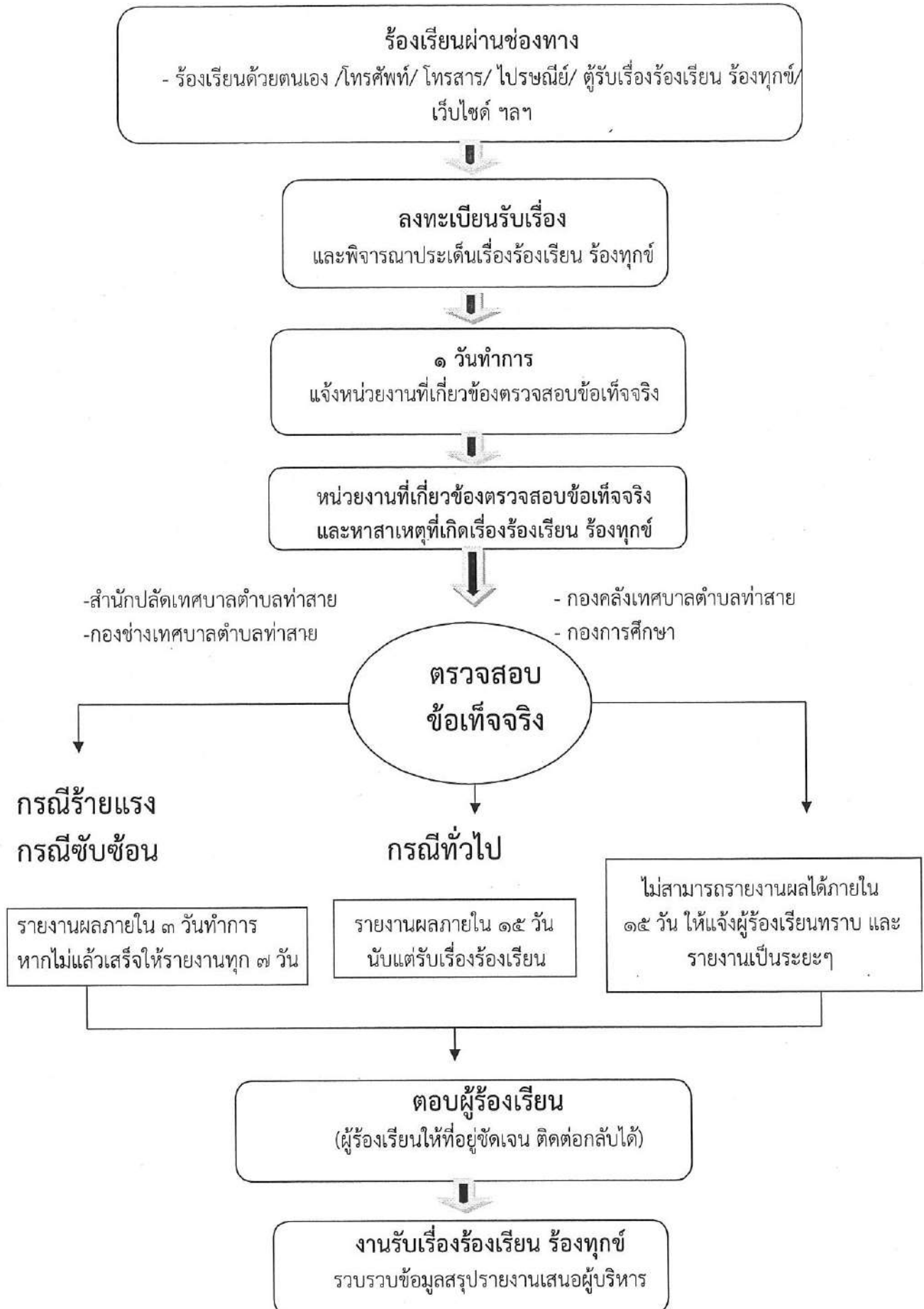
ร้องเรียนงานสาธารณสุข แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๗๐ ๑๑๘๗-๘ ต่อ ๑๐๓

อื่นๆ.....

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันทีหลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่แจ้งเรื่องร้องเรียน ติดต่อสอบถามได้ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โทรศัพท์

๐ ๕๓๗๗ ๓๙๕๑-๓ ต่อ ๑๐๓

ขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลท่าสาย อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย





ประกาศเทศบาลตำบลท่าสาย
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลท่าสาย

ตามที่ เทศบาลตำบลท่าสาย ได้มีประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าสาย เพื่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าสาย อันนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ และเพื่อให้การดำเนินการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเป็นการป้องกันปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลท่าสาย จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลท่าสาย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ดังนั้น เพื่อให้การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลท่าสาย เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๔ เดือนมกราคม พ.ศ.๒๕๕๘

(ลงชื่อ)

(นายชัยศ หม่อมพกุล)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าสาย

แบบคำร้องเรียน ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลท่าสาย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าสาย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่
ที่.....ตำบลอำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลท่าสาย พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและ
ทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....
- ๒).....
- ๓).....
- ๔).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ
(.....)

จนท. ผู้รับเรื่อง

ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์

แบบสอบถามเหตุรำคาญ
เทศบาลตำบลท่าสาย

แบบ ทก.๔

ข้อมูลทั่วไปของผู้ร้องเรียน

๑. ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน.....เลขที่บัตรประชาชน.....

๒. อายุ.....ปี เพศ.....ลักษณะงานที่ทำ.....

๓. ที่อยู่ขณะได้รับปัญหา บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....

() อยู่ในเขตเทศบาลนคร

() อยู่ในเทศบาลเมือง

() อยู่ในเขตเทศบาลตำบล

() อยู่ใน อบต.

๔. ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....

() อยู่ในเขตเทศบาลนคร

() อยู่ในเทศบาลเมือง

() อยู่ในเขตเทศบาลตำบล

() อยู่ใน อบต.

๕. ผู้ร้องเรียนป่วยหรือไม่

() ป่วย ด้วยโรค.....

() ไม่ป่วย

๖. เบอร์โทรศัพท์.....มือถือ.....

ข้อมูลการได้รับปัญหา

๑. ในช่วงสัปดาห์ที่ผ่านมาท่านได้รับปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่

() ได้รับปัญหา

() ไม่ได้รับปัญหา

๒. ปัญหาที่ได้รับ

() ปัญหาเสียงดัง

() ปัญหาสารเคมีระเหยในบรรยากาศ

() ปัญหาฝุ่นละออง

() ปัญหาน้ำเสียเน่าเหม็น

() ปัญหากลิ่นเหม็น

() ปัญหาขยะมูลฝอย

() ปัญหาอื่นๆ ระบุ.....

๓. ในกรณีที่ได้รับปัญหา ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอย่างไร

() ปวดศีรษะ

() คลื่นไส้ อาเจียน

() มีผื่นแดงที่ผิวหนัง

() หายใจไม่ออก

() แสบจมูก

() เจ็บคอ

() แสบตา

() น้ำมูกไหล

() ปวดหู

() กระจกกระสาย

() นอนไม่หลับ

() อื่นๆ ระบุ.....

๔. ลักษณะการได้รับ (ระบุ)

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

๕. ช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา.....

๖. การสอบถามข้อเท็จจริงจากประชาชนที่อาศัยอยู่ใกล้เคียง เกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนที่ได้รับ

๖.๑ ชื่อ-สกุล.....อายุ.....ปี..บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

๖.๒ ชื่อ-สกุล.....อายุ.....ปี..บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

๖.๓ ชื่อ-สกุล.....อายุ.....ปี..บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ

๑. ชื่อผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ.....

๒. ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ประเภท.....

๓. ใบอนุญาตประกอบกิจการฯ จาก.....

เล่มที่.....เลขที่.....

๔. สถานที่ตั้ง เลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....

๕. ประกอบกิจการในช่วงเวลา.....ตั้งแต่วันที่.....ถึงวัน.....

๖. จำนวนพนักงาน/ผู้ปฏิบัติงาน.....คน

๗. ลักษณะการกระทำ/กระบวนการผลิต (โดยสรุป)

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

๘. ปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากการประกอบการ/ก่อเกิดปัญหา (ที่เจ้าหน้าที่สังเกตพบ)

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

๘. ระบบบำบัด/ระบบป้องกันมลพิษสิ่งแวดล้อมที่ใช้ในสถานประกอบการ

- ระบบบำบัดอากาศ () ไม่มี () มี ประเภท.....
- ระบบป้องกันเสียง () ไม่มี () มี ประเภท.....
- ระบบควบคุมฝุ่นละออง () ไม่มี () มี ประเภท.....
- ระบบบำบัดน้ำเสีย () ไม่มี () มี ประเภท.....
- การจัดการด้วยระบบหรือวิธีการอื่นๆ (ระบุ).....

ข้อมูลสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปขณะสอบสวนเหตุรำคาญ

.....

.....

.....

.....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการเทศบาลตำบลท่าสาย

ที่..... วันที่

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการติดตามการแก้ไขปัญหา.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าสาย

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็นรองปลัดเทศบาลตำบลท่าสาย

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

(นางรัฐติกา พรหมเสน)
รองปลัดเทศบาลตำบลท่าสาย

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลท่าสาย

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

(นายสงัด อายูอิน)
ปลัดเทศบาลตำบลท่าสาย

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลท่าสาย

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

(นายชัยศ หม่อมพุก)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าสาย

