



ประกาศเทศบาลตำบลนางแล

เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของเทศบาลตำบลนางแล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยรับผิดชอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในทุกปี โดยจะมีประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงรายทั้งหมด ๓ ด้าน คือ ๑) ประเมินจากบุคคลในองค์กร ๒) ประเมินจากบุคคลภายนอกองค์กร ๓) ประเมินจากแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ นั้น

เทศบาลตำบลนางแล จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ของเทศบาลตำบลนางแล เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานและเพื่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลนางแล ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวมาข้างต้น เทศบาลตำบลนางแลจึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าว รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายเสนห์ ภักดี)

นายกเทศมนตรีตำบลนางแล



คู่มือปฏิบัติงาน  
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(เรื่องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป  
เรื่องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

เทศบาลตำบลนางแล  
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

โทร.๐๕๓-๗๐๖๑๑๗

โทรสาร.๐๕๓-๑๗๖๕๘๘

<https://www.nanglae.go.th>

## คำนำ

ตามที่ เทศบาลตำบลนางแล ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ขึ้น ซึ่งทำให้การดำเนินงานด้านการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป ร้องเรียนเรื่องการทุจริต และรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ฯ และศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลนางแลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ในปี พ.ศ.๒๕๖๖ ที่ผ่านมา และทำให้เทศบาลตำบลนางแลมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้นแต่เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น และเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน เทศบาลตำบลนางแลจึงได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงและแก้ไขเนื้อหาบางส่วนของคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) พ.ศ.๒๕๖๗ ให้เป็นปัจจุบันและได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) พ.ศ.๒๕๖๗ ขึ้นแทน เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

ทั้งนี้ เพื่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลนางแล เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะต่างๆของเทศบาลตำบลนางแลทั้งในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปข้อเสนอแนะในการทำงาน และร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการทำงานของบริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯเทศบาลตำบลนางแล

(ก)

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯเทศบาลตำบลนางแล	
ขอบเขต	๒
๑.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	
๒.กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	
สถานที่ตั้ง	
หน้าที่ความรับผิดชอบ	
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๔
คำจำกัดความ	
ช่องทางการร้องเรียน	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ	
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	
การบันทึกข้อร้องเรียน	๘
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	
ภาคผนวก	๙
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)	๑๐
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)	๑๑
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๑๒
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๑๓

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการลดขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการทำงานให้บริการอย่างสม่ำเสมอประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยโดยให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงานในการจัดตั้งงบประมาณและรับผิดชอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในทุกปี โดยจะมีประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงรายทั้งหมด ๓ ด้าน คือ ๑) ประเมินจากบุคคลในองค์กร ๒) ประเมินจากบุคคลภายนอกองค์กร ๓) ประเมินจากแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์

เทศบาลตำบลนางแล จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ของเทศบาลตำบลนางแล เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานและเพื่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลนางแล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลนางแลใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์หรือให้มีมาตรฐานในการปฏิบัติในแนวทางเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะต่างๆของเทศบาลตำบลนางแลมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลนางแลทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะต่างๆเทศบาลตำบลนางแล

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๔๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นโดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลนางแลอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองเชียงรายและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงรายจัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะต่างๆของประชาชน

## ๔. ขอบเขต

### ๔.๑.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๔.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๔.๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๔.๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการเช่นปรึกษากฎหมาย , ขออนุมัติ/อนุญาต , ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๔.๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๔.๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

**กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการนั้นถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้หัวหน้าสำนักงานปลัดหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลนางแลจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการการรอกการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯเทศบาลตำบลนางแล โทรศัพท์ ๐๕๓-๗๐๖๑๑๗ ต่อ ๑๒๑

### ๔.๒ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๔.๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๔.๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๔.๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลังเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีมีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลนางแลจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีมีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯเทศบาลตำบลนางแล โทรศัพท์ ๐๕๓-๗๐๖๑๑๗ ต่อ ๑๒๑

#### ๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลนางแล เลขที่ ๔๗๖ หมู่ที่ ๑๒ บ้านข้าวแตะ ตำบลนางแล อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐

#### ๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะต่างๆของประชาชนในและนอกพื้นที่ตำบลนางแล

## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

#### ๗. คำจำกัดความ

<b>ผู้รับบริการ</b>	หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป <ul style="list-style-type: none"><li>- ผู้รับบริการประกอบด้วย<ul style="list-style-type: none"><li>- หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล</li><li>* <b>หน่วยงานของรัฐ</b> ได้แก่ กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์การอิสระองค์การมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน</li><li>** <b>เจ้าหน้าที่ของรัฐ</b> ได้แก่ ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ</li><li>- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ</li><li>- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์</li><li>- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย<ul style="list-style-type: none"><li>- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ</li><li>- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ</li></ul></li></ul></li></ul>
<b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลนางแล
<b>การจัดการข้อร้องเรียน</b>	หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
<b>ผู้ร้องเรียน</b>	หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลนางแลผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
<b>ช่องทางการร้องเรียน</b>	หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line
<b>เจ้าหน้าที่</b>	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
<b>ข้อร้องเรียน</b>	หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือเช่น <ol style="list-style-type: none"><li>๑) ข้อร้องเรียนทั่วไปเช่นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะคำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน</li><li>๒) การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง</li></ol>



คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมี รายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนหมายถึงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียน ต่างๆมาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึงกระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่อง ร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

#### ๘. ช่องทางการร้องเรียน

- สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะต่างๆเข้ามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ เทศบาลตำบลนางแล ดังนี้

๑) Bannerรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หน้าเว็บไซต์เทศบาลตำบลนางแล ([www.nanglae.go.th](http://www.nanglae.go.th))

๒) ร้องเรียนผ่านตู้แดงประจำหมู่บ้าน/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนทนาก็/ หนังสือ)

๓) ผ่านทางจดหมาย/ไปรษณีย์เจ้าหน้าที่ นายกเทศมนตรีตำบลนางแล สำนักงานเทศบาล ตำบลนางแล ๔๗๖ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐

๔) ยื่นด้วยตนเองโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ ต่างๆ ของเทศบาลตำบลนางแล ชั้น ๑ สำนักงานเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

๕) สายด่วนเทศบาลตำบลนางแล ๐๕๓-๗๐๖๑๑๗ ต่อ ๑๒๑

๖) สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลนางแล โทรศัพท์ ๐๘๑-๗๒๔๒๔๔๘

และสายด่วนรองนายกเทศมนตรีตำบลนางแล โทรศัพท์ ๐๘๖-๑๙๖๗๕๒๘

๗) เว็บไซต์ [www.nanglae.go.th](http://www.nanglae.go.th)

๘) Email ของหน่วยงาน ([www.nanglae@hotmail.com](mailto:www.nanglae@hotmail.com))

๙) ร้องเรียนทาง Facebook ของเทศบาลตำบลนางแล ชื่อ เทศบาลตำบลนางแลบริการ เพื่อประชาชน ([www.facebook.com/nanglaecr](http://www.facebook.com/nanglaecr))

#### ๙. การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลนางแล

##### ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๙.๑ .เข้าเว็บไซต์ <https://www.nanglae.go.th>

๙.๒ เลือกเมนูหลัก/การให้บริการ

๙.๓ เมฆมุมขวามือ เลือกเมนูร้องทุกข์

๙.๔ พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์

๙.๕ ช่องชื่อ-นามสกุล - ที่อยู่ : ให้กรอกชื่อผู้ร้องทุกข์ร้องเรียน

๙.๖ ช่องกรอกรหัสประจำตัวประชาชน ๑๓ (หลัก)

๙.๗ กรอกช่องโทรศัพท์และกรอกอีเมล แล้วกดปุ่มส่ง

**หมายเหตุ** หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

### แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



## บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๙. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการรับเรื่อง/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/พิจารณาหาทางแนวทางแก้ไขปัญหา
๓. แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลนางแลทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลนางแล	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ เทศบาลตำบลนางแล	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๕๓ -๗๐๖๑๑๗ ต่อ ๑๒๑ )	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง E-mail และ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

## ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กิ่งไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลนางแล ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

## ๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

- ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบทุก ๆ ๗ วัน

## ๑๔. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในเวลาที่กำหนดโดยเร็วคือ ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง รายงานผลให้ผู้บริหารทราบภายใน ๓ วันนับแต่วันเข้าตรวจสอบข้อเท็จจริง และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องนั้น

## ๑๕. จัดทำโดย

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ เทศบาลตำบลนางแล เลขที่ ๔๗๖ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐ โทรศัพท์ ๐๕๓-๗๐๖๑๑๗ ต่อ ๑๒๑ โทรสาร.๐๕๓-๗๐๖๕๘๘ , เว็บไซต์ [www.nanglae.go.th](http://www.nanglae.go.th) , FaceBook : [www.facebook.com/nanglaecr](http://www.facebook.com/nanglaecr)

ภาคผนวก



แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ เทศบาลตำบลนางแล

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียนนายกเทศมนตรีตำบลนางแล

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....  
อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์..... อาชีพ.....  
..... ถือบัตร..... เลขที่..... ออกโดย.....  
..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์กรณีได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ เพื่อให้เทศบาลตำบลนางแลพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา ดังนี้  
.....  
.....

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) ..... จำนวน..... ชุด
- ๒) ..... จำนวน..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....  
(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ลงชื่อ) .....ผู้รับคำร้อง  
(.....)

ตำแหน่ง.....



แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ( ตอบเบื้องต้นข้อร้องเรียน ตามแบบ ๑ )

ที่ ขร ๕๔๗๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /.....

สำนักงานเทศบาลตำบลนางแล

๔๗๖ หมู่ที่๑๒ตำบลนางแล

อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนกรณี.....

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือร้องเรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯเทศบาลตำบลนางแลโดย  
ทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ.....

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

เทศบาลตำบลนางแลได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับ  
เรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และเทศบาลตำบลนางแลได้พิจารณา  
เรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลนางแลและได้มอบหมายให้.....  
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลนางแลและได้จัดส่งเรื่องให้.....  
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ  
ต่อไปแล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย  
ข้าพเจ้า..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่  
กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายเสน่ห์ ภัคดี)

นายกเทศมนตรีตำบลนางแล

งานนิติการ/ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

สำนักปลัดเทศบาล

โทร. ๐๕-๓๑๗๖-๕๘๕ ต่อ ๑๒๑

**“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”**



## แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน๒)

ที่ ชร ๕๔๗๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

สำนักงานเทศบาลตำบลนางแล

๔๗๖ หมู่ที่๑๒ตำบลนางแล

อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่องแจ้งผลการดำเนินการมีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์กรณี.....

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือเทศบาลตำบลนางแล ที่ ชร ๕๔๗๐๑/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....

๒. ....

๓. ....

ตามที่เทศบาลตำบลนางแล (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลนางแลได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายเสน่ห์ ภัคตี)

นายกเทศมนตรีตำบลนางแล

งานนิติการ/ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

สำนักปลัดเทศบาล

โทร. ๐๕-๓๑๓๗๖-๕๘๕ ต่อ ๑๒๑

**“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”**