



คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับ
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ของ

เทศบาลตำบลเมืองงาย
อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเมืองงายจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลเมืองงาย ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้มีการจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลตำบลเมืองงาย
อำเภอเชียงดาว
จังหวัดเชียงใหม่

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ดังนั้น เทศบาลตำบลเมืองยางจึงได้ทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลเมืองยาง เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเมืองยางใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลเมืองยางมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลเมืองยางทราบกระบวนการของการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียน
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนเทศบาลตำบลเมืองยาง

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเมืองงาย จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลเมืองงาย

โทรศัพท์ ๐-๕๓๑๐-๖๐๙๕, ๐-๕๓๑๐-๖๐๙๖ โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๕๓๑๐-๖๑๗๔

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลเมืองงาย จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลเมืองงาย

โทรศัพท์ ๐-๕๓๑๐-๖๐๙๕, ๐-๕๓๑๐-๖๐๙๖ โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๕๓๑๐-๖๑๗๔

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองงาย เลขที่ ๓๑๒ ม.๔ ถ.แม่ขื่อน-นาหวาย ต.เมืองงาย

อ.เชียงดาว จ.เชียงใหม่

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย
- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล **หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน
- เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ
- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ, ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้าน

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลเมืองยาง ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/ Face Book/ Line

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียน ที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๑. รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.muangngai.go.th
๒. ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๓. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔. ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๕. โทรศัพท์ ๐-๕๓ ๑๐-๖๐๙๕, ๐-๕๓๑๐-๖๐๙๖, ๐-๕๓๑๐-๖๑๗๔
๖. ข่าวกจากสื่อสิ่งพิมพ์
๗. ร้องเรียน Line เทศบาลตำบลเมืองงาย
๘. ร้องเรียนทาง Face book

การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

ช่องทางรับเรื่อง	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
<p>๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง/ส่งไปรษณีย์</p> <p>๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลเมืองงาย</p> <p>๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕-๓๑๐-๖๐๙๕ ๐๕-๓๑๐-๖๐๙๖ ๐๕-๓๑๐-๖๑๗๔</p> <p>๔. ร้องเรียนทาง Face book</p> <p>๕. ร้องเรียน Line เทศบาลตำบลเมืองงาย</p>	<pre>graph TD; A[๑.บันทึกการรับเรื่องจากช่องทางต่างๆระบบ] --> B[๒.-ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง
-พิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา
-พิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง]; B --> C[๓.จัดพิมพ์คำร้องเสนอต่อคณะผู้บริหาร/ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง]; C --> D[๔.ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ]; D --> E[๑๐.เสนอรายงานผลการดำเนินการให้คณะผู้บริหารทราบ]; E --> F[๑๑.แจ้งผู้ร้องทราบผลการดำเนินการ]; F --> G[๑๒.สิ้นสุดการดำเนินการรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ];</pre>	<pre>graph TD; H[๕.ลงทะเบียนรับเรื่อง] --> I[๖.เสนอหัวหน้าหน่วยงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบ]; I --> J[๗.ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำร้อง]; J --> K[๘.ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการตามคำร้อง เสนอผู้บริหารหน่วยงาน]; K --> L[๙.ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการส่งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์];</pre> <p>ปัญหาเร่งด่วน</p>

บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลเมืองงายทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลเมืองงาย	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลเมืองงาย	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๕๓๑๐-๖๐๙๕ ๐-๕๓๑๐-๖๐๙๖ ๐-๕๓๑๐-๖๑๗๔	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียน Line เทศบาลตำบลเมืองงาย	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลเมืองงาย

The screenshot shows a web browser window with the URL www.muangngai.go.th/appeal.php. The page features a navigation menu with items like 'หน้าหลัก', 'เกี่ยวกับเรา', 'นโยบายผู้บริหาร', 'สถานที่ท่องเที่ยว', 'ผลิตภัณฑ์ชุมชน', 'เว็บบอร์ด', 'เรื่องราาร้องทุกข์', and 'ติดต่อเรา'. The main content area is titled 'เรื่องราาร้องทุกข์' and includes a profile picture of Mayor Mueh Suktaph and a list of links under 'ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาล' and 'พนักงานเจ้าหน้าที่เทศบาล'. The central part of the page is a form titled 'ส่งเรื่องราาร้องทุกข์ได้ที่' with fields for 'ชื่อ', 'เบอร์โทร', 'อีเมล', 'เรื่องทุกข์เรื่อง', 'รายละเอียด', and 'รหัสป้องกัน'. A 'Send' button is located at the bottom of the form.

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ <http://www.muangngai.go.th>
๒. เลือกเมนู เรื่องราาร้องทุกข์
๓. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์
๔. ช่องร้องทุกข์โดย : ให้กรอกชื่อผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน
๕. กรอกช่องเบอร์โทรศัพท์
๖. กรอกอีเมล
๗. กรอกรหัสป้องกัน
๘. กดปุ่มส่งคำร้องทุกข์

หมายเหตุ หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

งานให้บริการ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

สำนักปลัด เทศบาลตำบลเมืองงาย วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

โทรศัพท์ ๐-๕๓๑๐-๖๐๙๕, ๐-๕๓๑๐-๖๐๙๖

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น.-๑๖.๓๐ น.

โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๕๓๑๐-๖๑๗๔

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

๑. มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
๒. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
๓. ใช้ถ้อยคำสุภาพ
๔. มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย
๕. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

๑. สำเนาบัตรประชาชน หรือ
๒. สำเนาบัตรที่ส่วนราชการออกให้โดยมีรูปถ่ายและปรากฏเลขประจำตัว ๑๓ หลัก (สำหรับเอกสารตามข้อ ๑ หรือข้อ ๒ ทางหน่วยงานจะเป็นผู้ถ่ายสำเนาเอกสารให้ กรณีที่มายื่นเรื่องด้วยตนเอง)
๓. รูปถ่ายประกอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี)

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๑. ยื่นคำร้องพร้อมหลักฐาน ใช้เวลา ๑ นาที
๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน ใช้เวลา ๒ นาที
๓. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ สถานที่ที่เกิดปัญหาข้อร้องเรียน ใช้เวลา ๒ วัน
๔. รายงานผู้บริหารเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ใช้เวลา ๑ วัน
๕. ประชุมคณะกรรมการเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา ใช้เวลา ๑ วัน
๖. แจ้งให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ใช้เวลา ๑๕ วัน

ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองงาย โทรศัพท์ ๐-๕๓๑๐-๖๐๙๕, ๐-๕๓๑๐-๖๐๙๖ โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๕๓๑๐-๖๑๗๔

แบบฟอร์มสำหรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำร้องทั่วไป

สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองยาง

๓๑๒ ถ.แม่ขื่อน-นาหวาย ชม ๕๐๑๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอยื่นคำร้องเพื่อ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

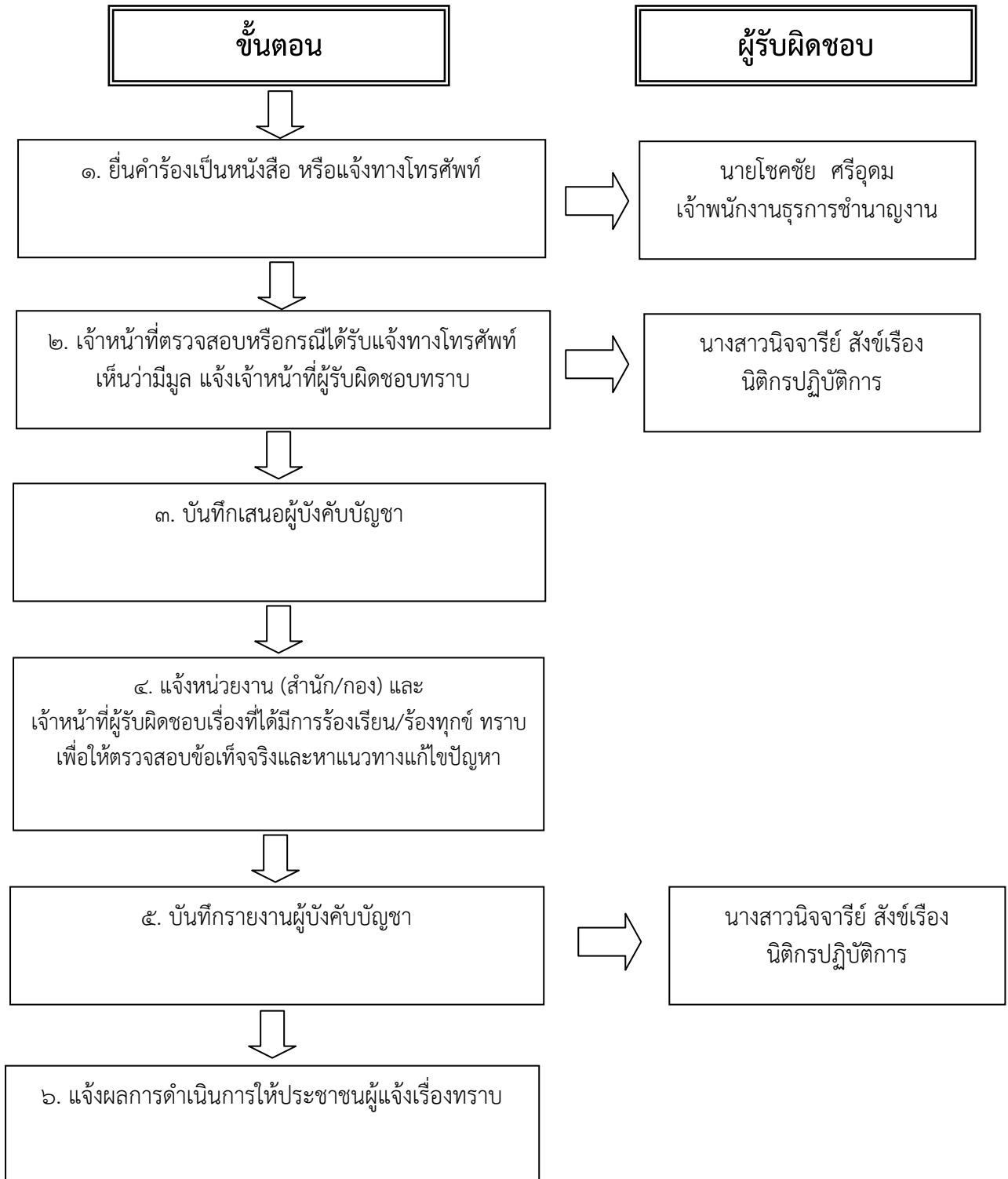
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....

(.....)

โทรศัพท์ (มือถือ).....

การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่



ระยะเวลาในการให้บริการ ๑๕ วัน/ราย

