



คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ
อำเภอเมืองชลบุรี
จังหวัดชลบุรี

คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จัดให้มีการประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยทางสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑.เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือจากประชาชนผู้มารับบริการ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ มีขั้นตอน กระบวนการทำงาน และแนวทางในการปฏิบัติงานต่อการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓.เพื่อสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรโดยรวม และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้มารับบริการ

๔.เพื่อเผยแพร่ภาพลักษณ์และภารกิจการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อให้เป็นที่ยอมรับต่อประชาชน ให้ทราบและเข้าถึงกระบวนการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.เพื่อให้ความมั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓.การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่ออยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองชลบุรี และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องเรียนร้อง

ทุกซ์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและ
ข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้มาขอรับบริการถึงความประสงค์
ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็น
ฐานข้อมูลของผู้รับบริการจากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
เช่น ปฎิษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งข้อเบาะแส หรือ
ร้องเรียนเรื่องการจัดการจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนอง
ความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับ
บริการ

การปฏิบัติ

- กรณีขอร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษา
กฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้
คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้
ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลหรือหัวหน้าหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไป
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ – ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต,ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการขอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับมาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ โทรศัพท์ ๐๓๘ ๑๙๓ ๑๑๕ -๒๐

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานของผู้ขอรับบริการจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างให้กองคลังเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

การปฏิบัติ

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ – ๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ โทรศัพท์ ๐๓๘ ๑๙๓๑๑๕ – ๒๐

๕.สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ เลขที่ ๔๙ หมู่ที่ ๖ ตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ๒๐๐๐๐

๖.หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการรวมทั้งขอเสนอแนะ คำแนะนำของประชาชน

๗.คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการ และประชาชนทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ เอกชน หรือบุคคลธรรมดา รวมทั้งนิติบุคคลด้วย

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และหมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการ

หรือฐานะอื่นใด รวมทั้งบุคคลผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วยผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน

การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึง การจัดการในเรื่องร้องเรียน ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ face book เทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ

เจ้าหน้าที่

หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน

หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ

ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ และการให้บริการของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง การกำหนดมาตรฐาน ร่างขอบเขตงาน การลือสเปคงาน ฯลฯ

คำร้องเรียน

หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อ

ทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไข
ปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน

หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการ
แก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้
ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความ
เดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๘. ช่องทางการร้องเรียน

๘.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนัก
ปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

๘.๒ สายด่วน นายกเทศมนตรีตำบลดอนหัวฬ่อ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๘
๑๙๓๑๑๑

๘.๓ ทางไปรษณีย์ ส่งถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานเทศบาล
ตำบลดอนหัวฬ่อ เลขที่ ๔๙ หมู่ที่ ๖ ตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

๘.๔ โทรศัพท์หมายเลข ๐๓๘ ๑๙๓ ๑๑๕ – ๒๐

๘.๕ โทรสารหมายเลข ๐๓๘ ๑๙๓ ๑๑๕ – ๒๐ ต่อ ๘๘๑๔

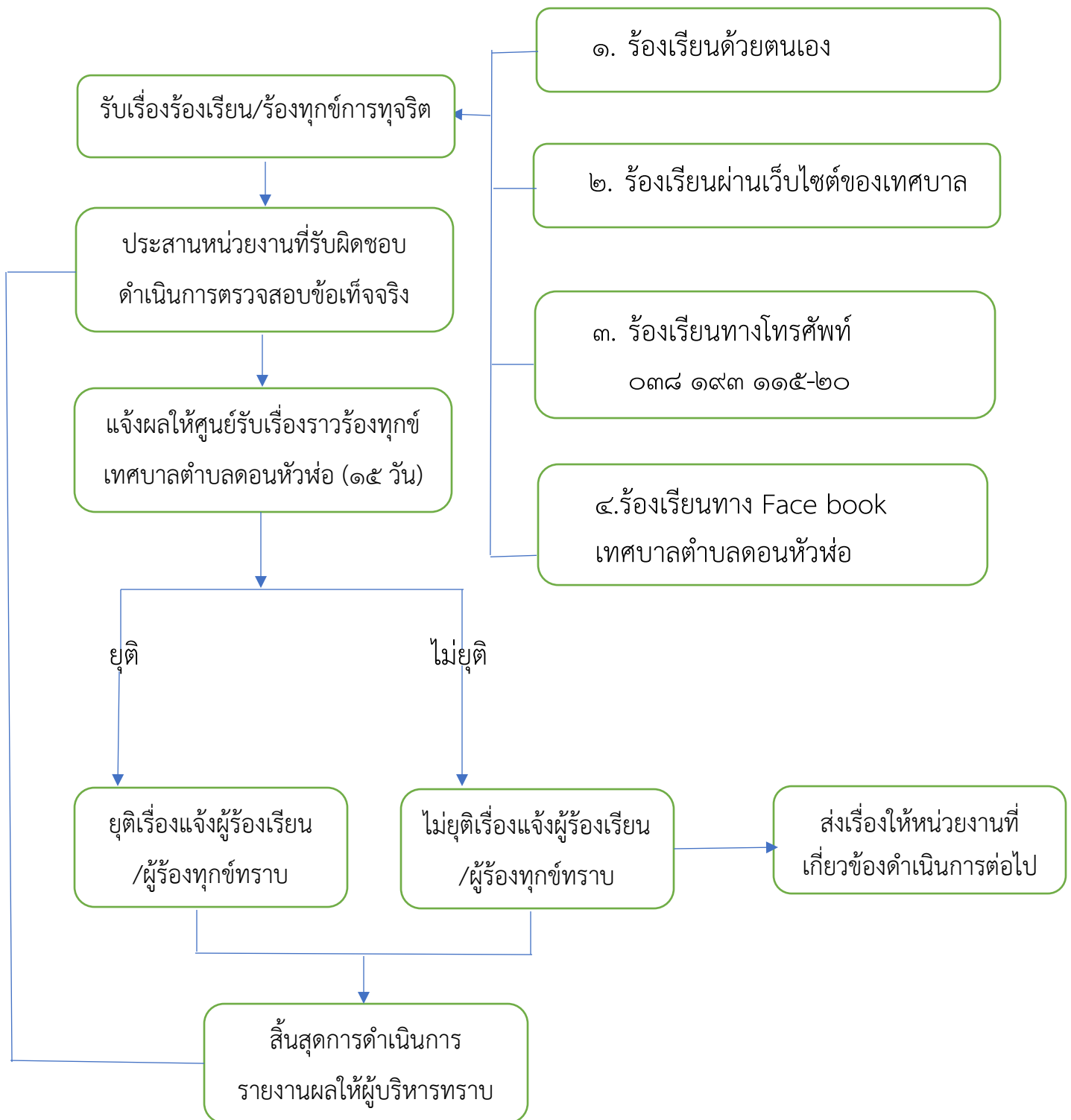
๘.๖ ตู้รับฟังความคิดเห็น บริเวณประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ

๘.๗ เว็บไซต์เทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ www.dhr.go.th

๘.๘ e : mail : admin@dhr.go.th

๘.๙ Facebook เทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ

๙.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติจำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	งานธุรการ/งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี (๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐาน หรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ให้พิจารณาและจำหน่ายเรื่องออก (กรณีไม่มีมูล)	๑ วันทำการ	งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๓	(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น และส่งหนังสือหรือเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วันทำการ	งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้ว รายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลดอนหัว ฟ่อทราบ กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ภายใน ๓ วัน กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ภายใน ๕ วัน	๗ วันทำการ	หน่วยงาน/กองที่รับเรื่อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ	๕ วันทำการ	หน่วยงาน/กองที่รับเรื่อง
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ	หน่วยงาน/กองที่รับเรื่อง

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้รายงานนายกเทศมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	๑ วันทำการ	งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๘	การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับกรณียุติเรื่อง จัดเก็บเรื่องในแฟ้มเอกสารกรณีไม่ยุติเรื่อง ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมต่อไป	๗ วันทำการ	งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๙	ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๑๕ วันทำการ	งานนิติการ

๑๑. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอน และระยะเวลา ในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลข ๐๓๘ ๑๙๓ ๑๑๕ – ๒๐ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๑๒. ระบบการติดตามและประเมินผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ จะนำข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ ๆ ซึ่งข้อมูลได้จากการรายงานสรุปผลการดำเนินงาน และการประเมินความพึงพอใจจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์และหากประเมินแล้วอยู่ในช่วงเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุง หรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน อาจต้องมีการเรียกประชุมเพื่อหารือร่วมกัน และนำเรียนต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการต่อไป



แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

ช่องทางที่รับแจ้ง ☐ โทรศัพท์ ☐ บุคคล ☐ จดหมาย/แฟกซ์ ☐ หนังสือพิมพ์
☐ E : mail ☐ อินเทอร์เน็ต ☐ บัตรสนเท่ห์ ☐ อื่นๆ

วันที่รับแจ้ง เวลา

ชื่อผู้แจ้ง

ที่อยู่ติดต่อได้ / เบอร์โทรศัพท์

ผู้รับแจ้ง หน่วยงาน

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

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

ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง

การดำเนินการเบื้องต้น
☐ ยุติโดยศูนย์รับข้อร้องเรียน

☐ ส่งให้ผู้รับผิดชอบหรือ/หน่วยงาน คือ เมื่อวันที่ เวลา

การดำเนินการ

.....
.....

.....

(.....)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ผู้รับผิดชอบหรือ/หน่วยงาน.....

(.....)

ตำแหน่ง



คำร้องทั่วไป

เขียนที่

วันที่ เดือน พ.ศ.

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อายุ อาชีพ

ซึ่งเป็นผู้ถือบัตร หมายเลข

ซึ่งออกให้ ณ อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบล

อำเภอ จังหวัด รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์

มีความประสงค์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลายมือชื่อ ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

