



## เรื่องราวร้องทุกข์



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

ของ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลเชียงขวัญ

อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด

โทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๓ ๕๐๙๑๓๘

[www.Chiangkhwan.go.th](http://www.Chiangkhwan.go.th)

## คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลเชียงขวัญ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเชียงขวัญ	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
ภาคผนวก	
-แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)	
-แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(โทรศัพท์)	
-คำสั่งต่างๆ	
-ประกาศต่างๆ	

## คู่มือมาตรฐานให้บริการงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเชียงขวัญ

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เทศบาลตำบลเชียงขวัญ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลเชียงขวัญ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงขวัญ หมู่ ๒ บ้านแมต ตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๕.วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเชียงขวัญ มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

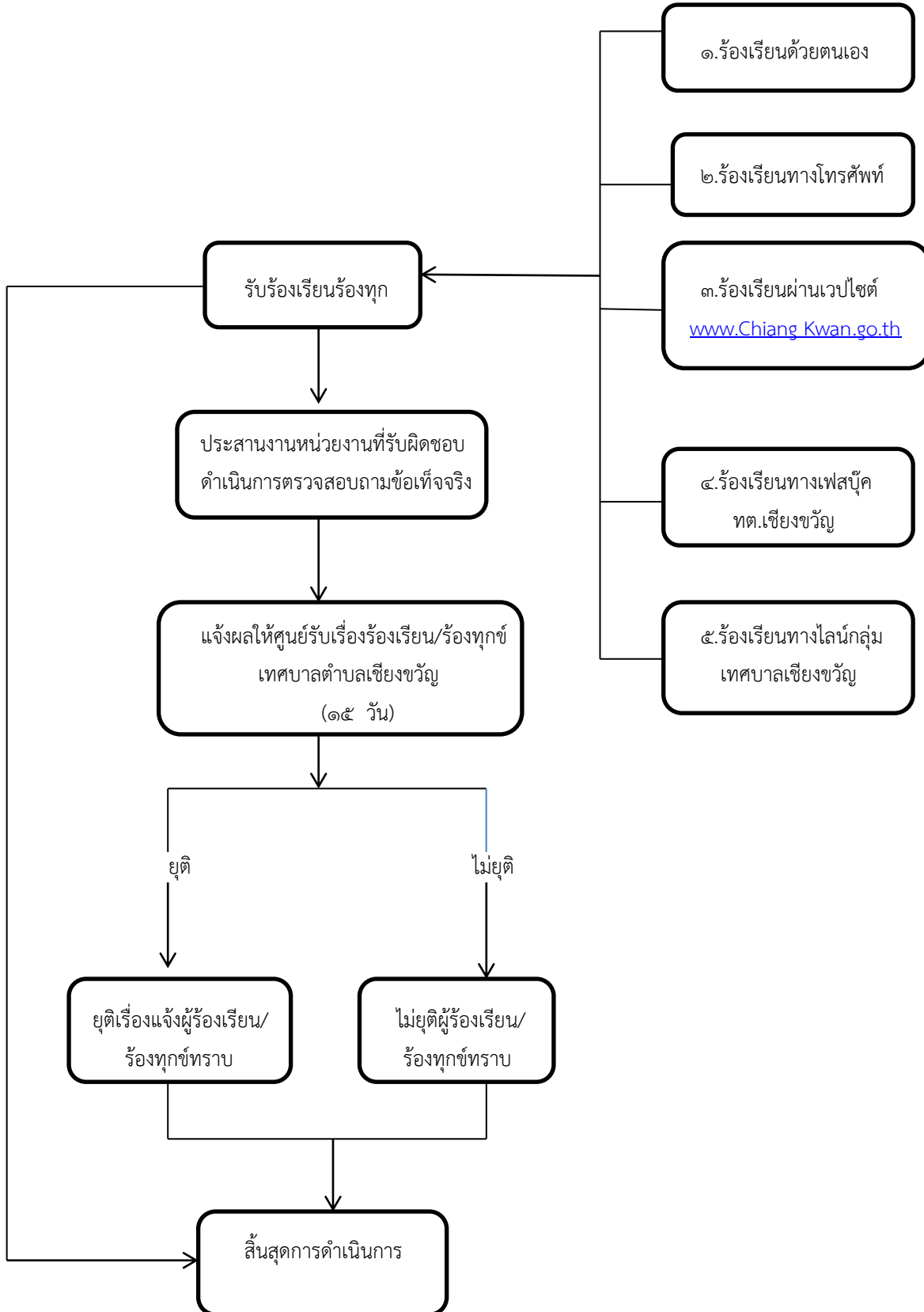
## ๖.คำจำกัดความ

- "ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- "ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการ ดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเชียงขวัญ
- "การจัดการข้อร้องเรียน" มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล
- "ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์" หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอ ข้อมูล
- "ช่องทางการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์" หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์

## ๗.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการในวัน เวลา ราชการ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)  
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น

### ๘.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



#### ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ จุ้ดรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลเชียงขวัญเพื่อสะดวกในการประสานงาน

#### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเชียงขวัญ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๓ ๐๕๙๑๓๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.Chiangkhwan.go.th">www.Chiangkhwan.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง เฟสบุ๊ก เทศบาลตำบลเชียงขวัญ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไลน์กลุ่ม เทศบาลเชียงขวัญ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

#### ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒. ทูทช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ ให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่ รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๑๓ การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อ ร้องเรียน ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กร ต่อไป

## ๑๕ มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ



๑๖ แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๑๗ จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเชียงขวัญ

-หมายเลขโทรศัพท์ / โทรสาร ๐๔๓ ๕๐๙๑๓๘

-เว็บไซต์ [www.Chiangkhwan.go.th](http://www.Chiangkhwan.go.th)

# ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ด้วยตนเอง

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลเชียงขวัญ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเชียงขวัญ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี.อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....ตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลเชียงขวัญ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข  
ปัญหาในเรื่อง

.....  
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทาง  
แพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน(ถ้ามี)ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด/ฉบับ

๒).....จำนวน.....ชุด/ฉบับ

๓).....จำนวน.....ชุด/ฉบับ

๔).....จำนวน.....ชุด/ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ผู้ร้องเรียน

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

โทรศัพท์

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลเชียงขวัญ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเชียงขวัญ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี.อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....ตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลเชียงขวัญ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข  
ปัญหาในเรื่อง

โดยขออ้าง

.....พยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้

ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง.

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ รอ.๗๙๖๐๑(ร้องเรียน)/.....

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลเชียงขวัญ

อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

ตามที่ ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลเชียงขวัญ โดยทาง

( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ

.....นั้น

เทศบาลตำบลเชียงขวัญ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของท่านไว้แล้วตาม

ทะเบียนรับเรื่องรับที่.....ลงวันที่.....

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ และได้มอบหมายให้

.....เป็นหน่วย ตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเชียงขวัญและได้จัดส่งเรื่องให้

.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ต่อไปแล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย

.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่

กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

( )

นายกเทศมนตรีตำบลเชียงขวัญ

สำนักปลัด

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โทร/โทรสาร ๐๔๓ ๕๐๙๑๓๘

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ รอ.๗๙๖๐๑(ร้องเรียน)/.....

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลเชียงขวัญ

อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือเทศบาลตำบลเชียงขวัญ ที่ รอ ๗๙๖๐๑/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

๓.....

ตามที่เทศบาลตำบลเชียงขวัญ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ )ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่อง  
ร้องเรียน ร้องทุกข์ ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลเชียงขวัญ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
ตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน ร้องทุกข์ แล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมา

พร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

( )

นายกเทศมนตรีตำบลเชียงขวัญ

สำนักปลัด

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โทร/โทรสาร ๐๔๓ ๕๐๙๑๓๘



คำสั่งเทศบาลตำบลเชียงขวัญ

ที่ ๔๖๙ /๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

ด้วย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment )และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเชียงขวัญเป็นไปตามวัตถุประสงค์จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ประกอบด้วย

๑.นายสำราญ แสนมนตรี	ตำแหน่งนายกเทศมนตรีตำบลเชียงขวัญ	ที่ปรึกษา
๒.นายณัชกฤศ กิติธนักร	ตำแหน่งรองปลัดเทศบาลตำบลเชียงขวัญ	ประธานกรรมการ
๓.นางณัฐชยา แสนจันทร์	ตำแหน่งหัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการ
๔.นางมะลีย์พร อินทะชัย	ตำแหน่งผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๕.นายธนพงศ์ รัชพจน์	ตำแหน่งผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๖.นายทองไสย บุญคงที่	ตำแหน่งผู้อำนวยการกองการศึกษา	กรรมการ
๗.นางอรุณณี ผดุงกิจ	ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป	กรรมการและเลขานุการ

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ ๒๕๖๕

(นายสำราญ แสนมนตรี)

นายกเทศมนตรีตำบลเชียงขวัญ



ประกาศเทศบาลตำบลเชียงขวัญ

เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ

.....

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เทศบาลตำบลเชียงขวัญ ได้ปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบัน จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายสำราญ แสนมนตรี)

นายกเทศมนตรีตำบลเชียงขวัญ





ประกาศเทศบาลตำบลเชียงขวัญ  
เรื่อง ประกาศช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารราชการ ของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลเชียงขวัญ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ ๒๕๕๖ อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลเชียงขวัญ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

เทศบาลตำบลเชียงขวัญ จึงได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีช่องทางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเชียงขวัญ หมู่ ๒ บ้านแมด ตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐
  ๒. ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
  ๓. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
  ๔. โทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๓ ๕๐๙๑๓๘
  ๕. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ : [www.Chiangkhwan.go.th](http://www.Chiangkhwan.go.th)
  ๖. ร้องเรียนทางเพจ Facebook:เทศบาลตำบลเชียงขวัญ
  ๗. ร้องเรียนทางไลน์ :เทศบาลเชียงขวัญ
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ ๒๕๖๕

(นายสำราญ แสนมนตรี)

นายกเทศมนตรีตำบลเชียงขวัญ



คำสั่งเทศบาลตำบลเชียงขวัญ

ที่ ๔๓๐ /๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานรับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ  
เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเชียงขวัญ

ด้วยเทศบาลตำบลเชียงขวัญ จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ ขึ้นเพื่อดำเนินการป้องกันและ  
ปราบปรามการทุจริตให้ระบบราชการมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้และเป็นการส่งเสริมภาคเอกชน/ประชาชน ให้มีส่วน  
ร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตได้แก่อย่างแสบเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชั่นและประพฤติมิชอบ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าว เป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพและสนองต่อความต้องการของ  
ประชาชนอย่างแท้จริง จึงขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่มีรายชื่อต่อไปนี้ เป็นคณะทำงานรับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ  
มิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเชียงขวัญ

๑.นายณัชชกฤต กิติธนภกร	ตำแหน่ง รองปลัดเทศบาลตำบลเชียงขวัญ	ประธาน
๒.นางณัฐชยา แสนจันทร์	ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด	คณะทำงาน
๓.นางมะลียพร อินทะชัย	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง	คณะทำงาน
๔.นายธนพงศ์ รัชพงษ์	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่าง	คณะทำงาน
๕.นายทองไสย บุญคงที่	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองการศึกษา	คณะทำงาน
๖.นางอรุณณี ผดุงกิจ	ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป	คณะทำงาน/เลขานุการ

โดยให้คณะทำงานรับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ มีหน้าที่ ดังนี้

- ๑.รับเรื่องร้องเรียนและรวบรวมและส่งเรื่องให้เข้าใจง่ายกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
- ๒.ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการงานต่างๆเพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร
- ๓.บันทึก ปรับปรุงข้อมูลต่างๆในเว็บไซต์
- ๔.ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ
- ๕.แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๗ วัน

ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบหากพบปัญหาอุปสรรคให้รายงาน

ผู้บังคับบัญชาทราบทันที

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ ๒๕๖๕

(นายสำราญ แสนมนตรี)

นายกเทศมนตรีตำบลเชียงขวัญ