



## คู่มือการจัดการ

การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลลาด่าน

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ

เทศบาลตำบลลาด่าน

๐-๗๕๖๖-๗๒๓๐

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

## คำนำ

ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐ เพื่อให้บริการประชาชนในด้านของการอำนวยความสะดวก และเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ อปท. ให้ประชาชนรับทราบ เกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลศาลาด่าน เพื่อที่ปวงชนชาวไทยสามารถตรวจสอบ เสนอแนะ การดำเนินงาน รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวกับข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของเทศบาลตำบลศาลาด่าน ได้รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริง ตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุตินำแนวคิด/ขั้นตอน สำคัญในการปฏิบัติงานข้อร้องเรียน เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทาง ขั้นตอนและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางการดำเนินงานและจัดระบบในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคต่อไป

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ได้รวบรวมขั้นตอน/แนวทาง/ตัวอย่างการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลศาลาด่าน และคำสั่งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลศาลาด่าน

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ  
เทศบาลตำบลศาลาด่าน

# สารบัญ

บทที่ ๑ บทนำ	หน้า ๑
บทที่ ๒ กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน	๕
บทที่ ๓ แบบฟอร์ม	๘

## บทที่ ๑

### บทนำ

การร้องเรียนของประชาชน เป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด เทศบาลตำบลศาลาด่านได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดในสังคมและพระพุทธศาสนา โดยเฉพาะสังคมปัจจุบันที่มีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี และการเมืองมากขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารอดเอาเปรียบ การแสวงหาผลประโยชน์มากยิ่งขึ้น การละเลยกฎ ระเบียบ โดยไม่คำนึงถึงคุณธรรม จริยธรรม ก่อเกิดปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียนต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

เทศบาลตำบลศาลาด่าน ในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการดูแลพัฒนาเทศบาลตำบลศาลาด่าน เพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุข ให้แก่ประชาชนภายในตำบล โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในการรับทราบความคิดเห็นคำแนะนำ ภารกิจ บทบาทหน้าที่ โครงการต่าง ๆ ให้บริการข้อมูล การค้นคว้า และการบริการ รวมถึงการรับข้อร้องเรียน เกี่ยวกับงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกยาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน

การจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลศาลาด่าน ดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๓๖ และ มาตรา ๔๑

### ๑.๑ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการ  
ข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน

๒. เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือ  
เสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการ  
ดำเนินงานต่อไป

๓. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

### ๑.๒ ขอบเขต

๑. ช่องทางการร้องเรียน

เทศบาลตำบลศาลาด่าน ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๒. การจัดการข้อร้องเรียน

เทศบาลตำบลศาลาด่าน ได้กำหนดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน และการจัดทำ  
มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

- ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาเทศบาล  
ตำบลศาลาด่าน

- เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

- เสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ

- ส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง

- ติดตามประเมินผล และการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- หาแนวทางแก้ไข ยุติข้อร้องเรียน

### ๑.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลข้อ  
ร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

### ๑.๔ คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือ  
องค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่มีผู้เสนอร้องเรียนมา แยกเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑. การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้น/ละเลย ของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลศาลาด่าน

๒. การจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้  
มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน ทุกหน่วยงานของเทศบาล  
ตำบลศาลาด่าน

**คณะกรรมการ** หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลศาลาด่าน  
**หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง** หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความ  
รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่าง ๆ เกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน

**การตอบสนอง** หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่อง  
ร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตั้งเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย  
พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการระยะแรก ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ  
ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อได้ ของผู้ร้องเรียน จะ  
พิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวน  
ข้อเท็จจริง แจ้งตั้งเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย  
ภายในเวลา ๑๕ วัน และนำลงเว็บไซต์

**การดำเนินการ** หมายความว่า การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน

**การติดตามประเมินผล** หมายความว่า

๑. การติดตามเรื่องร้องเรียน
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน
๓. การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียน

#### ๑.๕ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

ขั้นตอน
๑. รับเรื่องร้องเรียน ทุกช่องทาง
๒. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน
๓. เสนอข้อร้องเรียนแก่นายกเทศมนตรีตำบลศาลาด่าน/คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ
๔. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อนายกเทศมนตรีตำบลศาลาด่าน
๕. ติดตามทุกระยะ เพื่อหาข้อยุติและแนวทางการแก้ไขปัญหา
๖. รายงานสถิติข้อร้องเรียนแก่ผู้บริหารทราบทุก ๖ เดือน

#### ๑.๖ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

หน่วยงาน/ เจ้าหน้าที่	ขั้นตอน
เจ้าหน้าที่	๑. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ ๒. การติดตามเรื่องร้องเรียนการแจ้งเตือน ๓. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ๔. รายงานข้อเท็จจริง พร้อมข้อเสนอแนะ/ความเห็นที่ได้จากการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ทุกช่องทางทุกไตรมาสอย่างต่อเนื่อง ๕. รวบรวมสถิติ ข้อมูล รายงานทุกไตรมาส และสิ้นปีงบประมาณ

๑.๗ การประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดการซื้อร้องเรียน ดำเนินการดังนี้

๑. จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ในอาคารเทศบาลตำบลศาลาด่าน
๒. จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์เผยแพร่ช่องทางการร้องเรียน
๓. ใช้สื่อ/เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ([http:// www.saladan.go.th](http://www.saladan.go.th))

แผนการประชาสัมพันธ์

ลำดับ	กิจกรรม	เนื้อหา	สถานที่
๑	จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์	๑. แผนภูมิ ขั้นตอน/กระบวนการ การจัดการซื้อร้องเรียน ๒. ช่องทางการรับซื้อร้องเรียน	-เทศบาลตำบลศาลาด่าน
๒	จัดพิมพ์แผ่นพับ	๑. ช่องทางการรับซื้อร้องเรียน ๒. ประโยชน์ที่ได้รับ ๓. แผนภูมิ ขั้นตอน/กระบวนการ การจัดการซื้อร้องเรียน	-สมาชิกสภา ทต.ศาลาด่าน -กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน ทุกหมู่บ้าน
๓	สื่อ/เว็บไซต์	-ช่องทางการรับซื้อร้องเรียน	-เว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารฯ และเทศบาลตำบลศาลาด่าน

**บทที่ ๒**  
**กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน**

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน เทศบาลตำบลศาลาด่าน โดยผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักปลัดเทศบาลตำบลศาลาด่าน สำนักงานเทศบาลตำบลศาลาด่าน ๕๗๑ หมู่ที่ ๒ ต.ศาลาด่าน อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่
๒. ร้องเรียนทางจดหมาย สำนักงานเทศบาลตำบลศาลาด่าน ๕๗๑ หมู่ที่ ๒ ต.ศาลาด่าน อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ ๘๑๑๕๐
๓. ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๗๕๖๖-๗๒๓๐
๔. ร้องเรียนทางสายด่วน สายตรง ผ่านหมายเลขโทรศัพท์  
- นายพงศสวัสดิ์ ดำรงอ่องตระกูล (นายกเทศมนตรี) สายตรง ๐๘๑ ๗๘๗ ๑๕๔๙
๕. ร้องเรียน ผ่าน [www.saladan.go.th](http://www.saladan.go.th)
๖. ร้องเรียนผ่าน e-mail address : [saladan@gmail.com](mailto:saladan@gmail.com)

**รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีดังนี้**

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
  - ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
  - ๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
  - ๑.๓ พิจารณาคูณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
  - ๑.๔ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
  - ๑.๕ ให้แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ เพื่อประสานงาน
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ฯ ปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน
โทรศัพท์/ Call Center	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หนังสือ / จดหมาย/ Fax	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๗ วัน (นับจากวันทำงานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	ภายใน ๑๕ วันทำการ
เว็บไซต์/E-MAIL ของหน่วยงาน	ทุกวันทำการ (เช้า – บ่าย)	ภายใน ๗ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
อื่น ๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
<b>หมายเหตุ</b> ได้ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนเป็นระยะ จนกว่าจะยุติเรื่อง/เป็นที่พอใจ และกรณีไม่ทราบชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้นำผลการดำเนินการตอบผ่านทางเว็บไซต์			

### ๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มช่องทางต่าง ๆ ตามข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลศาลาด่าน (โทรศัพท์/ Call Center) ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

### ๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของเทศบาลตำบลศาลาด่าน เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ หรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อคิดเห็น หรือตอบคำถามได้เลย
- ข้อร้องเรียนระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กระทบต่อสังคมและประเทศชาติ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ต้องเสนอผู้บริหารทราบโดยด่วน และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหาแนวทางแก้ไข/ยุติเรื่อง
- ข้อร้องเรียนระดับนอกเหนืออำนาจเทศบาลตำบลศาลาด่าน กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลศาลาด่าน ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/แนะนำผู้ร้องเรียนดำเนินการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### ๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๕.๑ กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๕.๒ กรณีไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการ(บันทึก,ตรวจสอบข้อเท็จจริง) ภายใน ๑๕ วันทำการ และลงเว็บไซต์

๕.๓ กรณียังไม่ยุติเรื่อง ต้องมีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะ และแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นระยะ จนได้ข้อยุติเรื่อง/แนวทางการแก้ไข

### ๖. ติดตามประเมินผลและรายงาน

- หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบเอง ต้องรายงาน/ความคืบหน้า เป็นระยะ จนยุติเรื่องหรือหาแนวทางการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

### ๗. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- หน่วยงาน/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ เทศบาลตำบลศาลาด่าน จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารเทศบาลตำบลศาลาด่านทราบ ทุก ๖ เดือนและสิ้นปีงบประมาณ

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทุกช่องทาง เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบ ลงทะเบียนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์/ทะเบียนรับ-ส่ง และวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนที่รับ

### ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารทราบและพิจารณา มอบหมายแก่หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

### ขั้นตอนที่ ๓

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/รับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ (ได้รับเรื่องร้องเรียนและได้ประสานหน่วยงาน/และตรวจสอบข้อเท็จจริง) กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน หากไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน ให้ดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน

### ขั้นตอนที่ ๔

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานการดำเนินงาน

### ขั้นตอนที่ ๕

หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารทราบและศูนย์ข้อมูลข่าวสารทราบ เพื่อรวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

### ขั้นตอนที่ ๖

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน
- ไม่ยุติ ติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

## มาตรฐานงาน

### มาตรฐานด้านระยะเวลา (การดำเนินงาน)

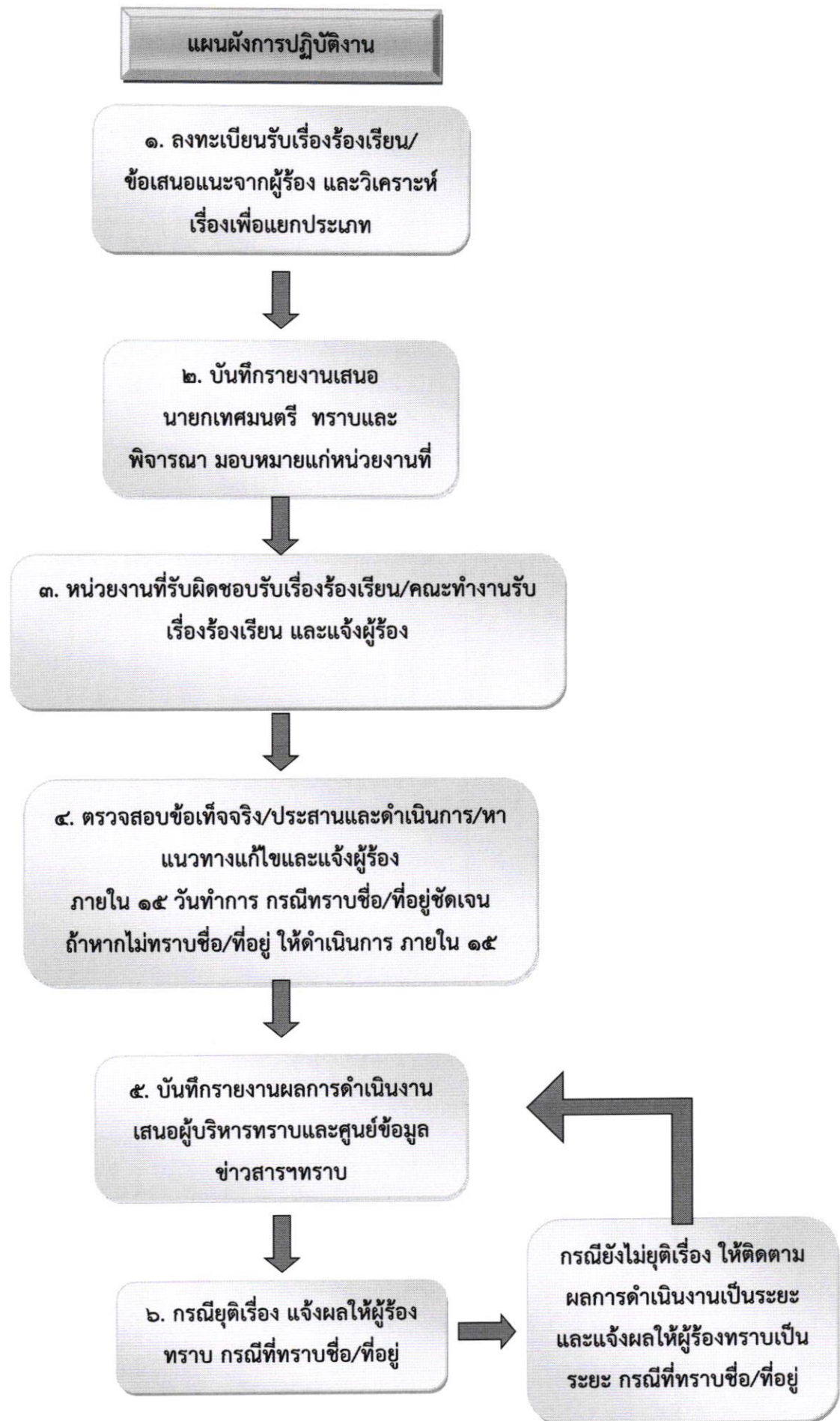
แล้วแต่ข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมาย (โดยมีการติดตามเป็นระยะ จนหาทางแก้ไข/ยุติเรื่อง)

### มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

## การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนทุก ๖ เดือน



บทที่ ๓

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มกรณีผู้ร้องเรียนติดต่อด้วยตนเองโดยมีหนังสือ

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน

(ตัวอย่าง) แบบฟอร์ม กรณีผู้ร้องเรียน

ติดต่อด้วยตนเอง

โดยมีหนังสือ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลศาลาด่าน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....  
อำเภอ.....จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....จึงใคร่  
ขอร้องเรียนมายังเทศบาลตำบลศาลาด่าน เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

- |                                       |                |
|---------------------------------------|----------------|
| ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน           | จำนวน.....ฉบับ |
| ๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน       | จำนวน.....ฉบับ |
| ๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน | จำนวน.....ราย  |
| ๔. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....           |                |

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบฟอร์มกรณีผู้ร้อง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ /ติดต่อด้วยตนเองมิได้มีหนังสือ  
แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน

(ตัวอย่าง) แบบฟอร์ม กรณีผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์  
หรือ  
ติดต่อด้วยตนเองมิได้มีหนังสือ

เรื่อง.....

วันที่ สำนัก/กอง รับเรื่อง ...../...../.....

หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

- สำนักงานปลัด  
 กองคลัง  
 กองช่าง  
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

รายละเอียดข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

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

ชื่อ - ที่อยู่ (ผู้ร้องเรียน) เทศบาลตำบลศาลาด่าน จะปิดเป็นความลับส่วนบุคคล

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

ลงชื่อ.....(ผู้รับเรื่อง)

...../...../.....

แบบฟอร์มกรณีผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของ ทต.  
แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน

(ตัวอย่าง) แบบฟอร์ม กรณีผู้ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์  
ของ เทศบาลตำบลศาลาด่าน



เทศบาลตำบลศาลาด่าน

เลขที่ 571 หมู่ที่ 2 ตำบลศาลาด่าน อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ 81150  
โทรศัพท์ : 075-667-230 โทรสาร : 075-667-231

ดาวน์โหลดที่นี่

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ  
มิชอบ

ข้อมูลส่วนตัวของท่านจะถูกปิดเป็นความลับไม่เปิดเผยต่อ  
สาธารณชน

ข้อมูลการร้องเรียน

สำนักงาน \_\_\_\_\_  
นาย \_\_\_\_\_  
ชื่อ \_\_\_\_\_  
สกุล \_\_\_\_\_  
สังกัด \_\_\_\_\_

เรื่องที่ร้องเรียน

เหตุผลประกอบการร้องเรียน

เนื่องจาก \_\_\_\_\_  
มีความประสงค์ \_\_\_\_\_  
เขตโหนดคดี \_\_\_\_\_

ข้าพเจ้ายอมรับว่าข้อความข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ส่งเรื่อง



## เทศบาลตำบลศาลาด่าน

เลขที่ 571 หมู่ที่ 2 ตำบลศาลาด่าน อำเภอกะลันตา จังหวัดกระบี่ 81150  
โทรศัพท์ : 075-667-230 โทรสาร : 075-667-231

สำหรับเจ้าหน้าที่

### ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

ข้อมูลส่วนตัวของท่านจะถูกปิดเป็นความลับไม่เปิดเผยต่อสาธารณชน

จากคุณ

หัวข้อ

รายละเอียด

โพสข้อความ

## ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เทศบาลตำบลศาลาด่าน ช่องทางการร้องเรียน

- ณ สำนักงานเทศบาลตำบลศาลาด่าน ๕๗๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลศาลาด่าน อำเภอกะลันตา จังหวัดกระบี่ ๘๑๑๕๐
- [www.saladan.go.th](http://www.saladan.go.th)
- ผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๗๕๖๖-๗๒๓๐