



# คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลดงลิง อำเภอภูกามยาว จังหวัดกาฬสินธุ์

โทร...๐ ๔๓๐๑ ๐๒๐๙

โทรสาร... ๐ ๔๓๐๑ ๐๒๐๘

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

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลดงสิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลดงสิง ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เทศบาลตำบลดงสิง

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลห้วยยูง	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑ - ๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๖
ภาคผนวก	
- แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	
- แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)	
- แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	
- แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	
- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	
- ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลดงสิง ประจำปี ๒๕๖๕	
- ประกาศช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์	

## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลดงลิง

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์เทศบาลตำบลดงลิง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลดงลิงจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลดงลิง ถนนขอนแก่น-โพนทอง หมู่ที่ ๑๓ อำเภอกลมลา  
ไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๑๓๐

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราວร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา  
รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เทศบาลตำบลดงลิง มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ  
ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

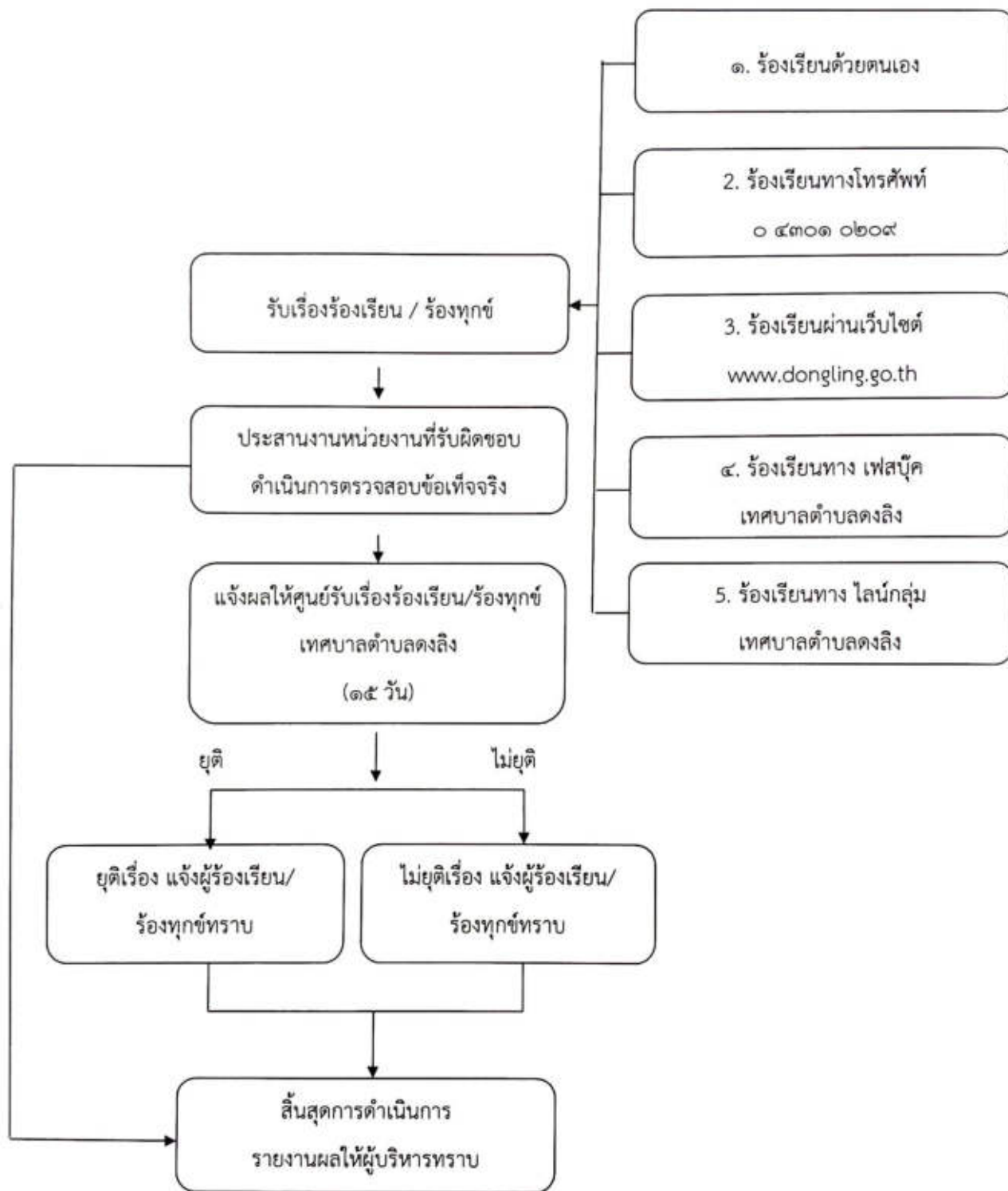
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์

## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการในวัน เวลา ราชการ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

### ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





#### ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

- ๘.๑ จัดตั้งศูนย์ จุดรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน
- ๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๘.๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์เทศบาลตำบลดงลิง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

#### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลดงลิง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๓๐๑ ๐๒๐๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.dongling.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง เฟสบุ๊ก เทศบาลตำบลดงลิง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง ไลน์กลุ่ม เทศบาลตำบลดงลิง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

#### ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

**๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ**

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลดงลิง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

**๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

**๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ ทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กร ต่อไป

**๑๕. มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลดงลิง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ



๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลดงลิง

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๐๑ ๐๒๐๙

- หมายเลขโทรสาร ๐ ๕๓๐๑ ๐๒๐๘

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

ภาคผนวก

### แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลดงลิง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดงลิง

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลดงลิงพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา  
ในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ  
ทั้งทางแพ่งและทางอาญา หากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) ..... จำนวน.....ชุด/ฉบับ
- ๒) .....จำนวน.....ชุด/ฉบับ
- ๓) .....จำนวน.....ชุด/ฉบับ
- ๔) .....จำนวน.....ชุด/ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

### แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลดงลิง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดงลิง

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

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

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลช่วยพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

## แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ กส ๗๔๕๐๑(ร้องเรียน) /.....

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลดงลิง

ถนนขอนแก่น-โพนทอง หมู่ที่ ๑๓

อำเภออมลาลัย กส ๔๖๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

ตามที่ ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลดงลิง โดยทาง  
 ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

เทศบาลตำบลดงลิง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับ  
 เรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และ เทศบาล  
 ตำบลดงลิงได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลดงลิงและได้มอบหมาย  
 ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลดงลิงและได้จัดส่งเรื่องให้  
 .....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องของดำเนินการ  
 ต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตาม  
 กฎหมาย ..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ  
 วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัดเทศบาลตำบลดงลิง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โทร. ๐ ๔๓๐๑ ๐๑๐๔ , โทรสาร ๐ ๔๓๐๑ ๐๑๐๘

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

(นายชุมพล ศิริภักดิ์)

นายกเทศมนตรีตำบลดงลิง



## แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ กส ๗๔๕๐๑(ร้องเรียน) /.....

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เทศบาลตำบลดงลิง  
ถนนขอนแก่น-โพนทอง หมู่ที่ ๑๓  
อำเภอทมาไสย กส ๔๖๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือเทศบาลตำบลดงลิงที่ กส ๗๔๕๐๑/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....

๒. ....

๓. ....

ตามที่เทศบาลตำบลดงลิง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลดงลิง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายชุมพล ศิริภักดิ์)

นายกเทศมนตรีตำบลดงลิง

สำนักปลัดเทศบาลตำบลดงลิง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โทร. ๐ ๔๓๐๑ ๐๑๐๙ ต่อ ๑๑ , โทรสาร ๐ ๔๓๐๑ ๐๑๐๘

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



## คำสั่งเทศบาลตำบลดงลิง

ที่ ๔๘๕ / ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในการแก้ไขปัญหาเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ต่างๆ ของประชาชน ที่เกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงานของเทศบาลตำบลดงลิง จึงแต่งตั้งคณะกรรมการ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

### คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

๑. นายชุมพล ศิริภักดิ์	ตำแหน่ง	นายกเทศมนตรีตำบลดงลิง	ที่ปรึกษา
๒. นายอนันต์ ธรรมเกษร	ตำแหน่ง	ปลัดเทศบาลตำบลดงลิง	ประธานกรรมการ
๓. นายเจริญ ประกอบเลิศ	ตำแหน่ง	หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการ
๔. นายจุมพล กองณรงค์	ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	กรรมการ
๕. นางสาวมาลีรักษ์ โมทย์ทาง	ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไป	กรรมการ
๖. นางสาวภัทรา ภูถิถิ้วน	ตำแหน่ง	นักทรัพยากรบุคคล	กรรมการ
๗. พ.จ.อ.ทรงศักดิ์ บุญสินชัย	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานธุรการ	กรรมการ
๘. นางสาวรดา พละศิลา	ตำแหน่ง	นิติกร	กรรมการ/เลขานุการ

### ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังนี้

๑. พิจารณาเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลดงลิง และตรวจสอบข้อเท็จจริง  
ต่างๆ
๒. มอบหมายเจ้าหน้าที่ในส่วนต่างๆ แก้ไข หรือช่วยเหลือ เรื่อง ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์
๓. ให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดทำทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๔. ให้เลขานุการ คณะกรรมการ มีหน้าที่เร่งรัด ติดตาม เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและรายงาน  
ปัญหา อุปสรรค ต่างๆ ให้คณะกรรมการทราบ

/ เจ้าหน้าที่ .....

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตอบปัญหาข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

๑. นางสาวรดา พลະศิลา ตำแหน่ง นิติกร รับร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ กฎหมายต่างๆ และงานที่ได้รับมอบหมาย
๒. พ.จ.อ.ทรงศักดิ์ บุญสินชัย ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ รับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการดำเนินงานธุรการต่างๆ ของเทศบาลตำบลดงลิง และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของสำนักงานปลัด และงานที่ได้รับมอบหมาย
๓. นางสาวจุฬาลักษณ์ โทบุราณ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง รับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับ เรื่องจัดซื้อจัดจ้างต่างๆ ของเทศบาลตำบลดงลิง และงานที่ได้รับมอบหมาย
๔. นางสาวอริยา บรรพบุตร ตำแหน่ง นักพัฒนาชุมชน รับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับเบียดบังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผู้ด้อยโอกาส งานสวัสดิการของผู้สูงอายุ พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ถูกทอดทิ้ง ฯลฯ ของเทศบาลตำบลดงลิง และงานที่ได้รับมอบหมาย
๕. นายอัศวิน ธารชัย ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่าง รับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้าง ไฟฟ้าสาธารณะ งานภัยธรรมชาติที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สิน โครงสร้างพื้นฐานการก่อสร้างงานโครงการต่างๆ ของเทศบาลตำบลดงลิง และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของกองช่าง และงานที่ได้รับมอบหมาย
๖. นางธัญญพัทธ์ วรรณวัฒนาวิชญ์ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง รับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และการจัดเก็บรายได้อื่นๆ ของเทศบาลตำบลดงลิง และงานที่ได้รับมอบหมาย
๗. นางอัญชลี นาคเงิน ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี รับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการเก็บรักษาเงิน การเบิกเงิน การจ่ายเงิน การเงินและบัญชีอื่นๆ ของเทศบาลตำบลดงลิง และงานที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

  
(นายชุมพล ศิริภักดิ์)

นายกเทศมนตรีตำบลดงลิง



## ประกาศเทศบาลตำบลดงลิง

เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลดงลิง  
ประจำปี ๒๕๖๕

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

เทศบาลตำบลดงลิง ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลดงลิง ประจำปี ๒๕๖๕ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลดงลิง ประจำปี ๒๕๖๕

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายชุมพล ศิริภักดิ์)  
นายกเทศมนตรีตำบลดงลิง





ประกาศเทศบาลตำบลดงลิง  
เรื่อง ประกาศช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารราชการ ของเทศบาลตำบลดงลิง ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลดงลิงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว - ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับ หลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลดงลิง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียน ได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

เทศบาลตำบลดงลิง จึงได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีช่องทางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตัวเอง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๓. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔. โทรศัพท์ ๐ ๔๓๐๑ ๐๒๐๙ , โทรสาร ๐ ๔๓๐๑ ๐๒๐๘
๕. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ : [www.dongling.go.th](http://www.dongling.go.th)
๖. ร้องเรียนทาง เฟสบุ๊ค : เทศบาลตำบลดงลิง
๗. ร้องเรียนทาง ไลน์ : เทศบาลตำบลดงลิง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

  
(นายชุมพล ศิริภักดิ์)

นายกเทศมนตรีตำบลดงลิง





## คำสั่งเทศบาลตำบลดงลิง

ที่ ๔๘๕ / ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในการแก้ไขปัญหาเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ต่างๆ ของประชาชน ที่เกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงานของเทศบาลตำบลดงลิง จึงแต่งตั้งคณะกรรมการ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

### คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

๑. นายชุมพล ศิริภักดิ์	ตำแหน่ง	นายกเทศมนตรีตำบลดงลิง	ที่ปรึกษา
๒. นายอนันต์ ธรรมเกษร	ตำแหน่ง	ปลัดเทศบาลตำบลดงลิง	ประธานกรรมการ
๓. นายเจริญ ประกอบเลิศ	ตำแหน่ง	หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการ
๔. นายจุมพล กองณรงค์	ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	กรรมการ
๕. นางสาวมาลีรักษ์ โมทย์ทาง	ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไป	กรรมการ
๖. นางสาวภัทรา ภูถืถ้วน	ตำแหน่ง	นักทรัพยากรบุคคล	กรรมการ
๗. พ.จ.อ.ทรงศักดิ์ บุญสินชัย	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานธุรการ	กรรมการ
๘. นางสาวรดา พลະศิลา	ตำแหน่ง	นิติกร	กรรมการ/เลขานุการ

### ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังนี้

๑. พิจารณาเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลดงลิง และตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆ
๒. มอบหมายเจ้าหน้าที่ในส่วนต่างๆ แก้ไข หรือช่วยเหลือ เรื่อง ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์
๓. ให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดทำทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๔. ให้เลขานุการ คณะกรรมการ มีหน้าที่เร่งรัด ติดตาม เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและรายงานปัญหา อุปสรรค ต่างๆ ให้คณะกรรมการทราบ

/ เจ้าหน้าที่ .....

**เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตอบปัญหาข้อร้องเรียนและร้องทุกข์**

๑. นางสาวรดา พลະศิลา ตำแหน่ง นิติกร รับร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ กฎหมายต่างๆ และงานที่ได้รับมอบหมาย
  ๒. พ.จ.อ.ทรงศักดิ์ บุญสินชัย ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ รับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการดำเนินงานธุรการต่างๆ ของเทศบาลตำบลดงสิง และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานปลัด และงานที่ได้รับมอบหมาย
  ๓. นางสาวจุฬาลักษณ์ โทบุราณ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง รับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับ เรื่องจัดซื้อจัดจ้างต่างๆ ของเทศบาลตำบลดงสิง และงานที่ได้รับมอบหมาย
  ๔. นางสาวอริยา บรรพบุตร ตำแหน่ง นักพัฒนาชุมชน รับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผู้ด้อยโอกาส งานสวัสดิการของผู้สูงอายุ พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ถูกทอดทิ้ง ฯลฯ ของเทศบาลตำบลดงสิง และงานที่ได้รับมอบหมาย
  ๕. นายอัศวิน ธารชัย ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่าง รับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้าง ไฟฟ้าสาธารณะ งานภัยธรรมชาติที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สิน โครงสร้างพื้นฐานการก่อสร้างงานโครงการต่างๆ ของเทศบาลตำบลดงสิง และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับกองช่าง และงานที่ได้รับมอบหมาย
  ๖. นางสาวธัญญพัทธ์ วรรณวัฒนาวิชญ์ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง รับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย และการจัดเก็บรายได้อื่นๆ ของเทศบาลตำบลดงสิง และงานที่ได้รับมอบหมาย
  ๗. นางอัญชลี นาคเงิน ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี รับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการเก็บรักษาเงิน การเบิกเงิน การจ่ายเงิน การเงินและบัญชีอื่นๆ ของเทศบาลตำบลดงสิง และงานที่ได้รับมอบหมาย
  ๘. นายเจริญ ประกอบเลิศ ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกองสาธารณสุข รับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาตและเรื่องอื่นๆของเทศบาลตำบลดงสิง ที่เกี่ยวกับพระราชบัญญัติ การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และงานที่ได้รับมอบหมาย
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

  
(นายชุมพล ศิริภักดิ์)  
นายกเทศมนตรีตำบลดงสิง