

แผนผังการดำเนินงาน

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



เสนอผู้บังคับบัญชา
เพื่อสั่งการ



อยู่ในความรับผิดชอบ
ของเทศบาล

ไม่อยู่ในความรับผิดชอบ
ของเทศบาล



ตรวจสอบข้อเท็จจริง
แก้ปัญหา
ใกล้เคียง
บรรเทาความเดือดร้อน

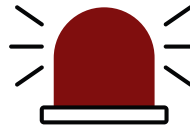
ประสานหน่วยงานที่
เกี่ยวข้อง



แจ้งผลการดำเนินงาน
ให้ผู้ร้องทราบ

แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

“



CONTACT

เทศบาลตำบลเวียงต้า



www.wiangta.go.th



wiangta@hotmail.com



054-656-555



45 ม.3 ต.เวียงต้า อ.ลอง จ.แพร่

คู่มือ

การดำเนินการ
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



งานนิติการ
สำนักปลัด
เทศบาลตำบลเวียงต้า

เรื่องอะไร...? ที่ร้องเรียนได้

เรื่องทั่วไป

➔ เช่น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานล่าช้า
ได้รับความเดือดร้อนจากการให้บริการ

แจ้งปัญหาที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของเทศบาล

➔ เช่น ขยะมูลฝอยตกค้าง ตัดต้นไม้
กิ่งไม้

ขอความช่วยเหลือ หรือแจ้งเบาะแส

➔ เช่น ได้รับความเดือดร้อนรำคาญ
เบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย

ร้องเรียนการทุจริต

➔ เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง ที่ไม่เป็น
ไปตามเกณฑ์

ข้อมูลที่ต้องแจ้งเมื่อร้องเรียน

- วัน/เดือน/ปี
- ชื่อ-สกุลผู้ร้อง
- ที่อยู่
- หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ
- รายละเอียดเรื่องร้องเรียน
- สถานที่เกิดเหตุ

ช่องทางการร้องเรียน

1. ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรง
2. กล้องรับความคิดเห็น
3. ไปรษณีย์
ศูนย์ร้องเรียนการทุจริต ร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงต้า
45 หมู่ที่ 3 ต.เวียงต้า อ.ลอง จ.แพร่ 54150
4. โทรศัพท์ : 054-656-555
5. เว็บไซต์ : www.wiangta.go.th
6. Email : wiangta@hotmail.com
7. Facebook : นต.เวียงต้า อำเภอลอง จังหวัด
แพร่
8. ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
เป็นต้น

ขอบเขตการดำเนินงาน

1. สอบถามข้อมูลเบื้องต้น และความ
ประสงค์ของผู้รับบริการ
2. บันทึกข้อมูล ของผู้รับบริการไว้เป็น
ฐานข้อมูล
3. แยกประเภทงานบริการ เช่น ร้อง
เรียน/ร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ
แจ้งเบาะแส
4. ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือ ตาม
ประเภทของเรื่อง

กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์

อยู่ในอำนาจเทศบาล รับเรื่อง เสนอผู้บังคับ
บัญชาพิจารณาสั่งการ ภายใน 3-5 วัน

อยู่นอกอำนาจเทศบาล รับเรื่องและเสนอส่ง
ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1-2 วัน

การติดตามเรื่อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับ
ภายใน 15 วัน สามารถติดต่อศูนย์รับเรื่องร้อง
เรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเวียงต้า