



**คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ**

เทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง

อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

โทร. ๐๕๔-๐๒๐-๙๙๑

เว็บไซต์หน่วยงาน www.tungpheung.go.th

Facebook : เทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลทุ่งผึ้งเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลทุ่งผึ้งใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้งมีขั้นตอน/ กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้งทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลทุ่งผิ๊ง

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลทุ่งผิ๊งอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแจ้ห่มและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องเรียนและให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการและ ข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
 - ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจาก
 - ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการเช่นปรึกษากฎหมาย ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารงานบุคคล เรื่องทั่วไป
 - ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
 - ๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป/บริหารงานบุคคล** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่จะขอรับบริการถือว่ายุติ
- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน
 - กรณีข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลทุ่งผิ๊ง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการ รับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลทุ่งผิ่ง โทรศัพท์ ๐๕๔-๐๒๐-๙๙๑

๒. กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลังเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลทุ่งผิ่ง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลทุ่งผิ่ง โทรศัพท์ ๐๕๔-๐๒๐-๙๙๑

๕. สถานที่ตั้ง ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งผิ่ง หมู่ ๒ ตำบลทุ่งผิ่ง อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /

หรือบุคคล/นิติบุคคล

* **หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์กร อิสระองค์การมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดใน ลักษณะเดียวกัน

** **เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งใน ฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่ง ให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

-บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

-ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

-ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย

-ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

-ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและ

ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนใน ชุมชน/

หมู่บ้านเขตตำบลทุ่งผึ้ง

การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึงมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

| | |
|-----------------------------|--|
| ผู้ร้องเรียน | หมายถึงประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลทุ่งผิง ผ่านช่องทางต่างๆโดยมี วัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล |
| ช่องทางการรับข้อร้องเรียน | หมายถึงช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book |
| เจ้าหน้าที่ | หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน |
| ข้อร้องเรียน | หมายถึงแบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือเช่น - ข้อร้องเรียนทั่วไปเช่นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพ และการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น |
| คำร้องเรียน | หมายถึงคำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้ |
| การดำเนินการเรื่องร้องเรียน | หมายถึงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆมาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ |
| การจัดการเรื่องร้องเรียน | หมายถึงกระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน |

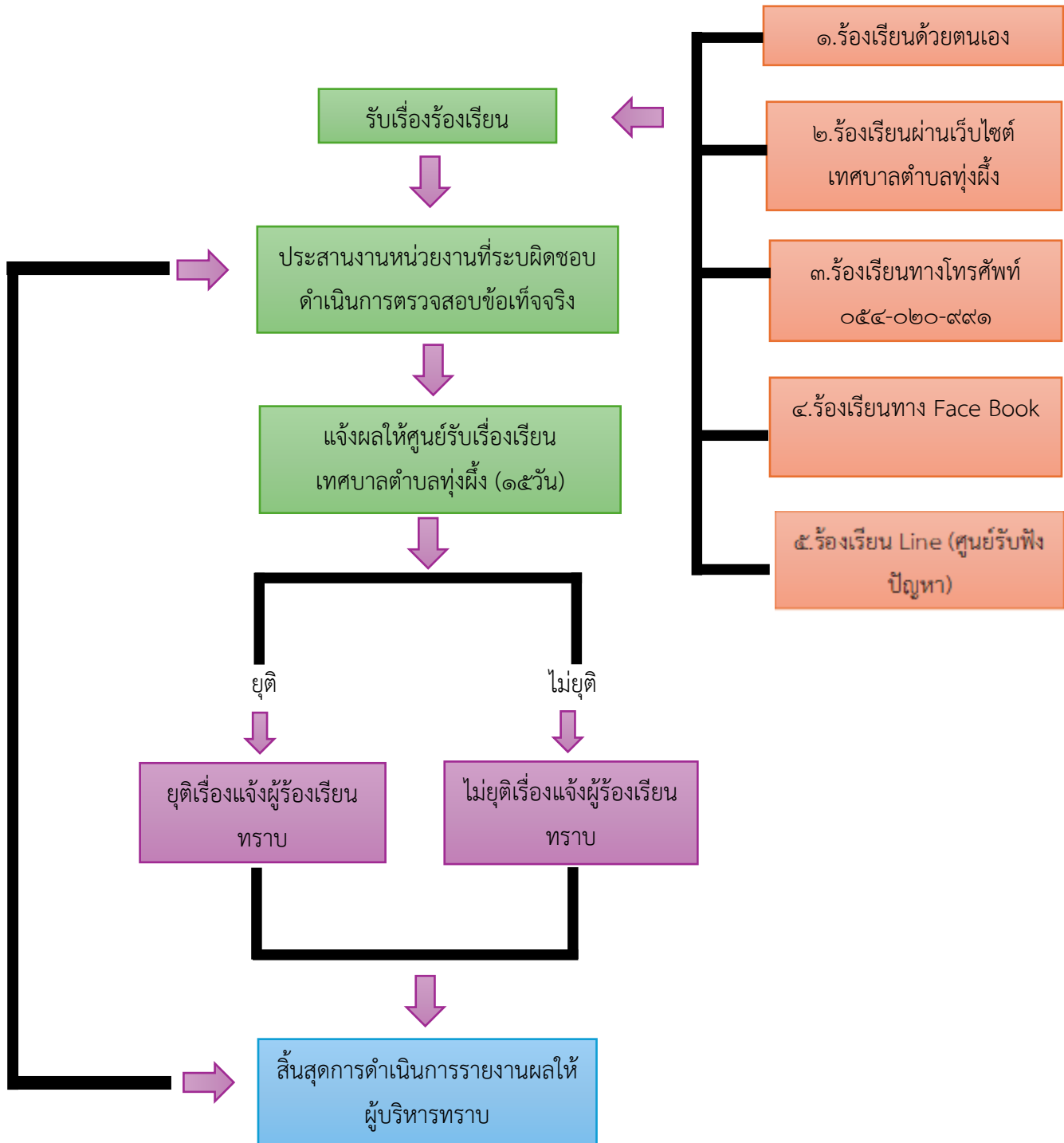
ช่องทางการร้องเรียน

๒.๑ ผ่านทางสำนักปลัด เทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง

- ๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า <http://www.tungpheung.go.th>
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
- ๖) โทรศัพท์ ๐๕๔-๐๒๐-๙๙๑
- ๗) ข่าวจากสิ่งพิมพ์
- ๘) Email ของหน่วยงาน
- ๙) ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)
- ๑๐) ร้องเรียนทาง Facebook

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลทุ่งผิ้วทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข | ส่วนราชการที่รับผิดชอบ |
|--|----------------------------|---|-------------------------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลทุ่งผิ้ว | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน ๑-๒ วันทำการ | งานนิติการ สำนักปลัด |
| ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลทุ่งผิ้ว | ทุกวัน | ภายใน ๑-๒ วันทำการ | งานนิติการ สำนักปลัด |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔-๐๒๐-๙๙๑ | ทุกวัน | ภายใน ๑-๒ วันทำการ | งานนิติการ สำนักปลัด |
| ร้องเรียนทาง Facebook | ทุกวัน | ภายใน ๑-๒ วันทำการ | งานนิติการ สำนักปลัด |
| ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) | ทุกวัน | ภายใน ๑-๒ วันทำการ | งานนิติการ สำนักปลัด |

๓. มาตรฐานงาน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลทุ่งผิ้วดำเนินการ ตรวจสอบและพิจารณา ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๔. การบันทึกข้อร้องเรียน

๔.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๔.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๕. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๕.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๕.๒ ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การจัดการขยะมูลฝอย กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๓ ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลทุ่งผิ๊งให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๕.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่ โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่ รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตัวเอง)

(แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

เทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน

ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ตัวอย่างแบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน ๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
เทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบ
หรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน๑)

ที่ ลป ๕๔๙๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง
๔๐๖ หมู่ ๒ ตำบลทุ่งผึ้ง
อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ๕๒๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง โดยทาง

() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่นๆ

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

เทศบาลตำบลทุ่งผึ้งได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว

ตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และ

เทศบาลตำบลทุ่งผึ้งได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง และได้มอบหมาย
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้งและได้จัดส่ง
เรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ เกี่ยวข้องดำเนินการ

ต่อไปแล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ

ที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ (.....)

สำนักปลัดเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๕๔-๐๒๐-๙๙๑

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน๒)

ที่ ลป ๕๔๙๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง
๔๐๖ หมู่ ๒ ตำบลทุ่งผึ้ง
อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ๕๒๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เรียน
อ้างถึง หนังสือ เทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ที่ ลป ๕๔๙๐๑/..... ลงวันที่.....
สิ่งที่ส่งมาด้วย

- ๑.....
- ๒.....
- ๓.....

ตามที่เทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่อง ร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่าน
ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น เทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจาก
ส่วนราชการ/หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดย
สรุปว่า.....

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อม
พยานหลักฐานประกอบด้วย จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ (.....)

สำนักปลัดเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
โทร. ๐๕๔-๐๒๐-๙๙๑

การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

<https://www.tungpheung.go.th/web>

The screenshot shows the homepage of the Tungpheung District Office website. The header features the office name in Thai and English, along with navigation menus for various services. The main content area includes a central banner for NCD (Non-Communicable Diseases) awareness, a video player, and a contact information section. A sidebar on the left provides quick access to various administrative and public service pages.

The screenshot displays a Google Forms survey titled "แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง" (Report corruption and misconduct of officials in Tungpheung District Municipality). The form includes fields for the reporter's name, contact information, and a dropdown menu for the reporting date. The background features a scenic image of a traditional Thai building and a waterfall.