



ประกาศเทศบาลตำบลหลวงเหนือ  
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)

ด้วย การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) จังหวัดลำปางได้แจ้งว่าสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยได้บูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงานและดัชนีชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

เทศบาลตำบลหลวงเหนือ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลหลวงเหนือ และเพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าว รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ เดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายณรงค์ เครือระยา)

นายกเทศมนตรีตำบลหลวงเหนือ



คู่มือปฏิบัติงาน  
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป และ  
กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

เทศบาลตำบลหลวงเหนือ  
อำเภอองาว จังหวัดลำปาง

บทที่ ๑.  
หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ซึ่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ดังมาตรา ๘ ในหมวดที่ ๒ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

จะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ และจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการ ดังต่อไปนี้

(๑) การกำหนดภารกิจของรัฐและส่วนราชการ ต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ตามมาตรา ๗ และสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐและนโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา

(๒) การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น

(๓) ก่อนเริ่มดำเนินการ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ในกรณีที่ภารกิจใดจะมีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน หรือชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจากภารกิจนั้น

(๔) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

(๕) ในกรณีที่เกิดปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินการ ให้ส่วนราชการดำเนินการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้นโดยเร็ว

ในกรณีที่ปัญหาหรืออุปสรรคนั้นเกิดขึ้นจากส่วนราชการอื่นหรือระเบียบข้อบังคับที่ออกโดยส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงโดยเร็วต่อไป

ประกอบกับโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) จังหวัดลำปางได้แจ้งว่าสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยได้บูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงานและดัชนีชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

เทศบาลตำบลหลวงเหนือ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ กรณีข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลหลวงเหนือ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการปฏิบัติงาน

## ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหลวงเหนือใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลหลวงเหนือ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของเทศบาลตำบลหลวงเหนือทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๓. ขอบเขต

### ๓.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑) สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒) ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๓) แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญากฎหมาย ขอนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน

๔) ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๕) เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

### ๓.๒ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๑) สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒) ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๓) แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณา

## ๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหลวงเหนือ (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน) ๑๙๔ หมู่ที่ ๔ ตำบลหลวงเหนือ อำเภองาว จังหวัดลำปาง

## ๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๑. กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ล่วงหน้า หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหลวงเหนือ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้

หัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๗ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหลวงเหนือ

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหลวงเหนือ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้

หัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๗ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหลวงเหนือ

บทที่ ๒  
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป  
ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

๑. หน่วยงานของรัฐ
๒. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ
๓. เอกชนหรือนิติบุคคล

(๑) หน่วยงานของรัฐ ได้แก่

๑. กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียนชื่ออย่างอื่น
๒. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
๓. รัฐวิสาหกิจ
๔. องค์การอิสระ
๕. องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

(๒) เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่

๑. ข้าราชการ
๒. พนักงานราชการ
๓. ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว
๔. ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นการหรือฐานะอื่นใด
๕. ผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของส่วนราชการ ในเขตตำบลหลวงเหนือ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาล ตำบลหลวงเหนือผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

- คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมี นัยสำคัญที่เชื่อถือได้

- การดำเนินการร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับผ่านทางช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

- การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียน ที่ ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

- ข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

๑. ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอ ข้อมูลการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

๒. การร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

#### ช่องทางการร้องเรียน

ผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑) ยื่นเรื่องด้วยตนเอง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๔) โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๖๑๔๐๑ ต่อ ๑๓

๕) โทรสาร ๐๕๔-๒๖๑๑๕๘

๖) [www.luangnuea.go.th](http://www.luangnuea.go.th)

๗) [facebook.com/เทศบาลตำบลหลวงเหนือ](https://www.facebook.com/เทศบาลตำบลหลวงเหนือ)

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. รับเรื่องร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาล รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์
๔. ร้องเรียนทาง Facebook

๒. ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓. แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลหลวงเหนือ ทราบ (๗ วัน)
- หากยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
  - ถ้าไม่ยุติแจ้งเรื่อง ให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ รายงานผลให้อำเภอกวทราบ



## บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลหลวงเหนือทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

### การรับและตรวจสอบซื้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบซื้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยยื่นเอกสารประกอบการยื่นคำร้องเรียน / คำร้องทุกข์มีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

๑. ช่องทางร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลหลวงเหนือ
  - ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง (ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน)
  - ระยะเวลาดำเนินการการรับซื้อร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไข (ภายใน ๑-๒ วันทำการ)

๒. ช่องทางร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาล

- ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง (ทุกวัน)
- ระยะเวลาดำเนินการการรับซื้อร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไข (ภายใน ๑-๒ วันทำการ)

๓. ช่องทางร้องเรียนทางโทรศัพท์

- ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง (ทุกวัน)
- ระยะเวลาดำเนินการการรับซื้อร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไข (ภายใน ๑-๒ วันทำการ)

### เอกสารประกอบการยื่นคำร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๑ ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน ๑ ฉบับ
๓. เอกสารหรือหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) จำนวน ๑ ฉบับ

## วิธีปฏิบัติงาน

### ๑. การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- เจ้าพนักงานธุรการ สำนักปลัด ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วส่งเรื่องไปยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับหนังสือเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในทะเบียนควบคุมและประสานกับผู้รับผิดชอบ

### ๒. การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหา และตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ พร้อมทั้งรวบรวมข้อมูล เอกสาร หลักฐานแล้วนำมาวิเคราะห์ปัญหา และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบตามวิธีการที่เหมาะสม
- กรณีที่มีประเด็นที่ต้องพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นพิจารณาวินิจฉัย โดยต้องดำเนินการเท่าที่จำเป็น และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบตามวิธีการที่เหมาะสม

**ภาคผนวก**

# แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

(กรณีด้วยตนเอง)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
เทศบาลตำบลหลวงเหนือ

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหลวงเหนือ

ข้าพเจ้า..... อายุ.....  
ปี อยู่บ้านเลขที่..... ตรอก/ซอย..... ถนน.....  
..... หมู่ที่..... แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ.....  
จังหวัด..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร..... เลขที่.....  
โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลหลวงเหนือพิจารณาดำเนินการ  
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินที่รับผิดชอบทั้ง  
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องเรียน

# แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

(กรณีทางโทรศัพท์)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
เทศบาลตำบลหลวงเหนือ

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหลวงเหนือ

ข้าพเจ้า..... อายุ.....

ปี อยู่บ้านเลขที่..... ตรอก/ซอย..... ถนน

..... หมู่ที่..... แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ.....

จังหวัด..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลหลวงเหนือพิจารณาดำเนินการ  
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

โดยขออ้าง

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

เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยืนยันที่รับผิดชอบทั้ง  
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

(ลงชื่อ)

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เวลา.....

## แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ ลป ๕๒๔๐๑ (เรื่องร้องเรียน)/

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
สำนักงานเทศบาลตำบลหลวงเหนือ  
หมู่ที่ ๔ ตำบลหลวงเหนือ อำเภองาว  
จังหวัดลำปาง ๕๒๑๑๐

วันที่..... เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยทาง

- ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) ทางไปรษณีย์  
( ) อื่น ๆ

เทศบาลตำบลหลวงเหนือ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านแล้ว ตาม  
ทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และ  
เทศบาลตำบลหลวงเหนือ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว เห็นว่า

- ( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหลวงเหนือ และได้มอบหมายให้

เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

- ( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหลวงเหนือ และได้จัดส่งเรื่องให้

ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอ  
ทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

- ( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย

จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ เครือระยา)

นายกเทศมนตรีตำบลหลวงเหนือ

สำนักปลัดเทศบาล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โทร ๐๕๔-๒๖๑๔๐๑

## แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ ลป ๕๒๔๐๑ (เรื่องร้องเรียน)/

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
สำนักงานเทศบาลตำบลหลวงเหนือ  
หมู่ที่ ๔ ตำบลหลวงเหนือ อำเภองาว  
จังหวัดลำปาง ๕๒๑๑๐

วันที่..... เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เรียน .....

อ้างถึง

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
- ๑.
  - ๒.
  - ๓.

ตามที่ เทศบาลตำบลหลวงเหนือ (ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการร้องทุกข์  
ร้องเรียนของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

เทศบาลตำบลหลวงเหนือที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ เครือระยา)

นายกเทศมนตรีตำบลหลวงเหนือ

สำนักปลัดเทศบาล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โทร ๐๕๔-๒๖๑๔๐๑