



## คู่มือปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ร้องเรียนร้องทุกข์เรื่องทั่วไป  
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

เทศบาลเมืองตากใบ  
โทร ๐ ๙๓๖๔ ๒๒๒๒  
โทรสาร ๐ ๙๓๖๔ ๒๓๓๐ ต่อ ๑๒๔  
[www.Takbaicity.go.th](http://www.Takbaicity.go.th)

(ก)

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลเมืองตากใบ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน



(นายขันตารา นูขันตารา)  
นายกเทศมนตรีเมืองตากใบ

(ข)  
สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ ก	
สารบัญ ข	
บทที่ ๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองตากใบ	๑
ขอบเขต	๒
๑. กรณิเรื่องราวเรียนทั่วไป	๒
๒. กรณิข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๒
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	
คำจำกัดความ	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๔
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวเรียน/ร้องทุกข์	๕
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
	๗
<b>ภาคผนวก</b>	
แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนและเรื่องราวร้องทุกข์	
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองตากใบ	
แบบแจ้งผลการรับข้อร้องเรียนและเรื่องราวร้องทุกข์	
ประกาศการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	
คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง การกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียน ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลเมืองตากใบ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

#### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองตากใบ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับ เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ เทศบาลเมืองตากใบ มีขั้นตอน/ กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลเมืองตากใบทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

#### ๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองตากใบ

เพื่อให้การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและ ถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบ กับ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พ.ศ.๒๕๖๒ มาตรา ๕๐ (๑) เทศบาลเมือง ตากใบจึงจัดตั้ง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือรับเรื่องร้องเรียนจาก ประชาชนภายในเขตเทศบาลเมืองตากใบและประชาชนทั่วไป

#### ๔. ขอบเขต

##### ๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญา กฎหมาย, ขอนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่คุณขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่อง ที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองตากใบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับ เรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองตากใบ โทรศัพท์ ๐ ๗๓๖๔ ๒๒๒๒

##### ๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง ให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะ ให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่คุณขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบของเทศบาลเมืองตากใบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้กับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองตากใบ โทรศัพท์ ๐ ๗๓๖๔ ๒๒๒๒

**๕. สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตากใบ สังกัด สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลเมืองตากใบ ถนนเทศบาล อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๑๐

**๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้คำปรึกษาปัญหาทางกฎหมาย และรับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ	
ผู้รับบริการ	หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป - ผู้รับบริการ ประกอบด้วย - หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล * หน่วยงานของรัฐ ได้แก่กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใด ในลักษณะเดียวกัน ** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ - บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ - ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย - ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ - ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/หมู่บ้านเขตเทศบาลเมืองตากใบ
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองตากใบผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book
เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น - ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและ การให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน

หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

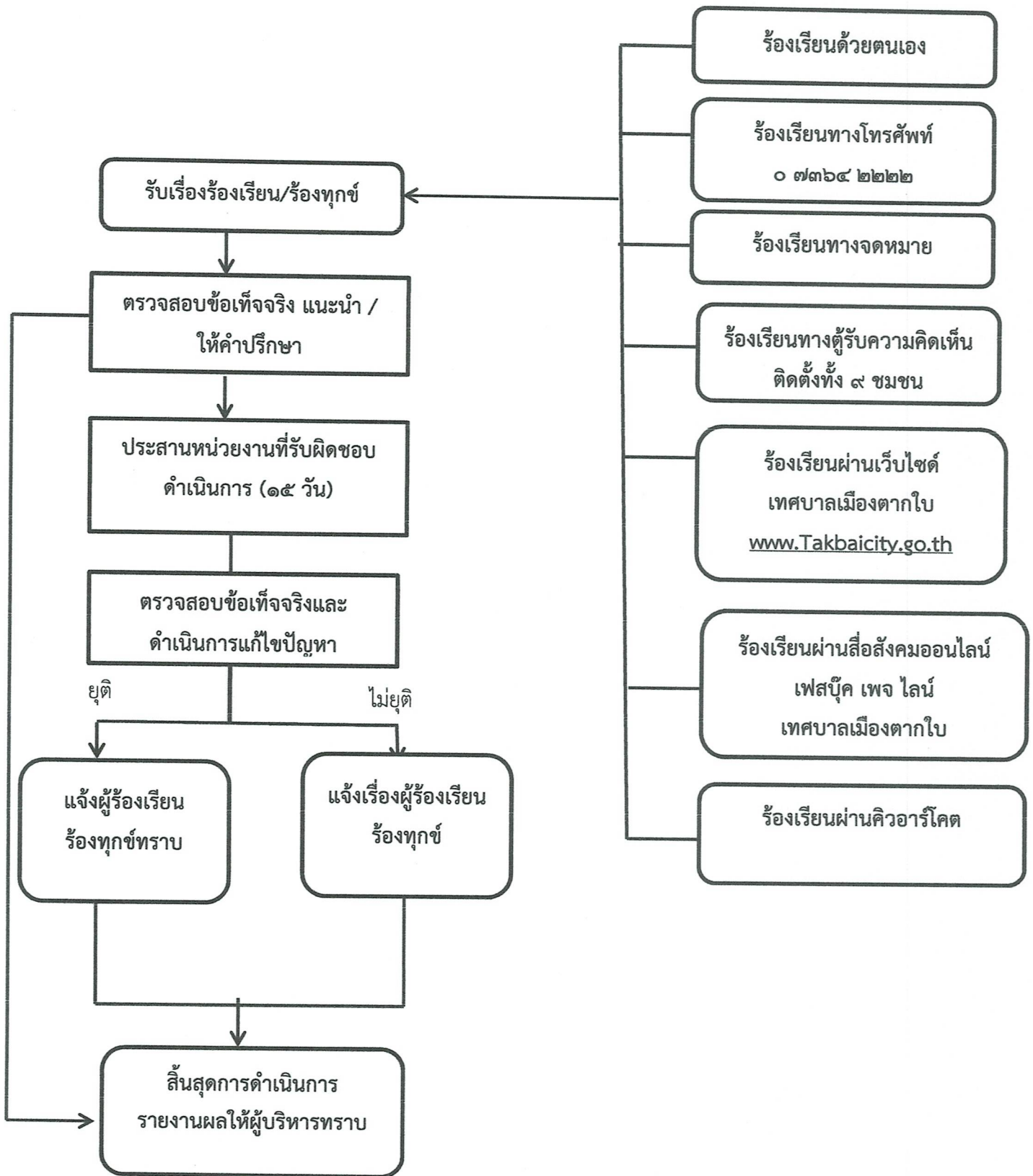
การจัดการเรื่องร้องเรียน

หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

#### ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองต่อนายกเทศมนตรี หรือผ่านจุดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตากใบ สำนักงานเทศบาลเมืองตากใบ อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส
๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๙๓๖๔ ๒๒๒๒
๓. ร้องเรียนทางจดหมาย ส่งถึง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตากใบ สังกัด สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลเมืองตากใบ ถนนเทศบาล อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๑๐
๔. ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ในเขตเทศบาลทั้ง ๙ ชุมชน
๕. ช่องทางออนไลน์ ได้แก่เว็บไซต์เทศบาลเมืองตากใบ [www.Takbaicity.go.th](http://www.Takbaicity.go.th)
๖. ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก เพจ และไลน์เทศบาลเมืองตากใบ
๗. ผ่านคิวอาร์โค้ด

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



บทที่ ๔  
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งบุคคล/คณะกรรมการ ดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลเมืองตากใบทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตากใบ สำนักงานเทศบาลเมืองตากใบ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๗๓๖๔ ๒๒๒๒	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลเมืองตากใบ	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย หรือหนังสือ ถึงนายกเทศมนตรีเมืองตากใบ ถนนเทศบาล อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๑๐	ทุกวัน (ที่มีจดหมายมาถึงเทศบาล)	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางตู้รับความคิดเห็น ติดตั้งที่ ๙ ชุมชน	ตรวจสอบทุกเดือน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านคิวอาร์โค้ด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

# ภาคผนวก



## แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนและเรื่องราวร้องทุกข์

สำนักงานเทศบาลเมืองตากใบ  
ถนนเทศบาล อำเภอตากใบ  
จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

### ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน

ชื่อ.....สกุล.....เพศ.....อายุ.....ปี อาชีพ.....  
ที่อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....  
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

### ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่ร้องเรียน.....

กองที่รับผิดชอบ.....

### รายละเอียดข้อร้องเรียน

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

### สิ่งที่ต้องการให้เทศบาลดำเนินการแก้ไข

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ .....ผู้ร้องเรียน  
(.....)

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

.....  
.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(นางซารีนิง เจ๊ะแวง)

นิติกรชำนาญการ

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ปลัดเทศบาลเมืองตากใบ

.....  
.....

ลงชื่อ.....

( นายสมประสงค์ วีระวัฒน์ )

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองตากใบ

.....  
.....

ลงชื่อ.....

(นายภิบาล อันทานุวัฒน์ )

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน

ปลัดเทศบาลเมืองตากใบ

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

คำสั่ง นายกเทศมนตรีเมืองตากใบ

.....  
.....

ลงชื่อ.....

(นายชันตารา นูชันตารา)

นายกเทศมนตรีเมืองตากใบ

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

สำนักงานเทศบาลเมืองตากใบ  
ถนนเทศบาล อำเภอตากใบ  
จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองตากใบ

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

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลเมืองตากใบ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือ  
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขอให้ทางเทศบาลเมืองตากใบ ดำเนินการ.....

.....  
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามความข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้  
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่า หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริต อาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....จนท.ผู้รับเรื่อง

( )

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

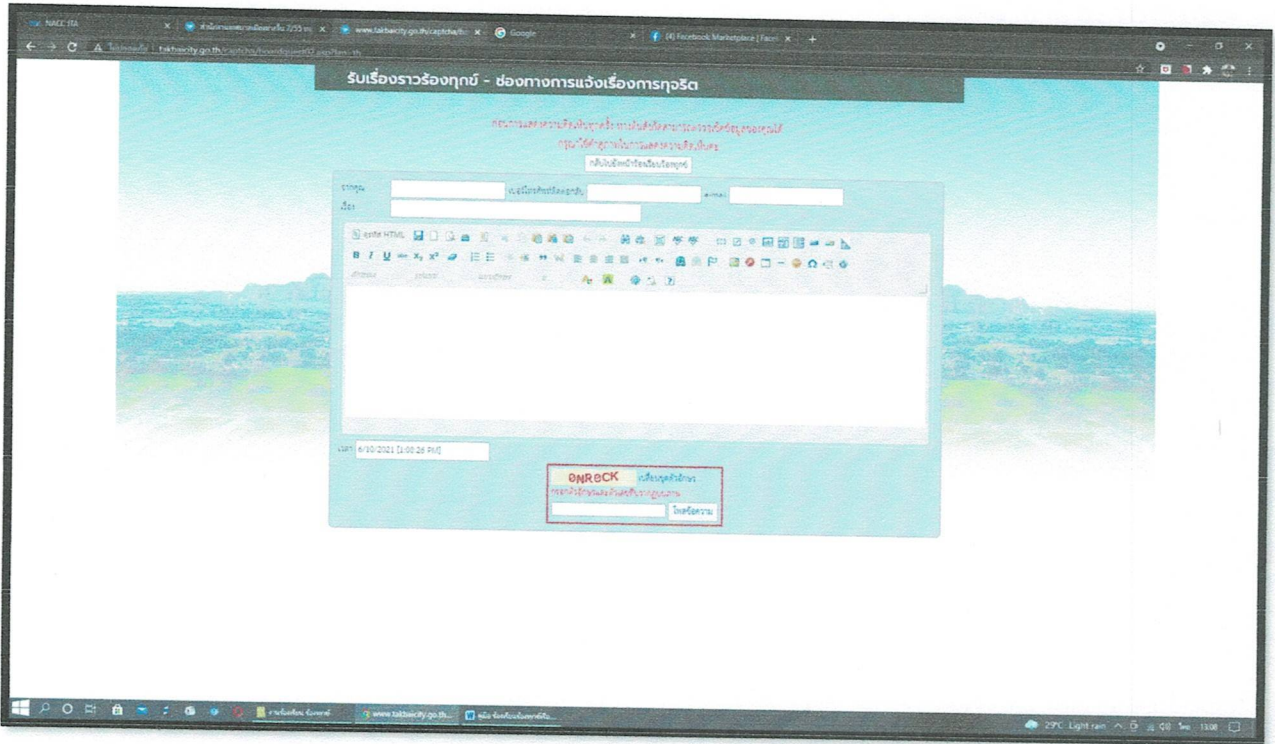
## การร้องเรียนผ่านคิวอาร์โค้ด



### ขั้นตอนการร้องเรียนผ่านคิวอาร์โค้ด

๑. เปิด Line หรือ Facebook ไปที่ช่องแสดกน
๒. แสดกน คิวอาร์โค้ด
๓. กดลิงค์ เข้าไป Google form
๔. พิมพ์รายละเอียด ชื่อ-สกุล ช่องทางการให้ติดต่อกลับ
๕. ระบุวัตถุประสงค์ในการติดต่อ
๖. ระบุหัวข้อเรื่อง และรายละเอียดของเรื่องดังกล่าว
๗. กดปุ่มส่งข้อความ

## การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองตากใบ



### ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ [www.takbaicity.go.th](http://www.takbaicity.go.th)
๒. เลือกเมนู ร้องเรียน ร้องทุกข์ CLIK HERE
๓. ไปที่ ตั้งคำถามใหม่
๔. พิมพ์รายละเอียด จากคุณ พิมพ์ชื่อ-สกุล เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ อีเมล
๕. พิมพ์หัวข้อเรื่องที่จะร้องเรียน ร้องทุกข์
๖. ระบุรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อมแนวทางที่ให้เทศบาลเมืองตากใบแก้ไขหรือดำเนินการ
๗. กดปุ่มส่งข้อความ

หมายเหตุ หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล



ที่ นธ ๖๑๔๐๑ /

สำนักงานเทศบาลเมืองตากใบ  
ถนนเทศบาล อำเภอตากใบ  
จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๑๐

จันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง แจ้งผลการรับซื้อร้องเรียนและเรื่องราวร้องทุกข์

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ตามที่ท่านได้เข้าร้องทุกข์กับเทศบาลเมืองตากใบ กรณี.....

.....โดยขอให้เทศบาลดำเนินการ.....

ในการนี้ ทางเทศบาลเมืองตากใบ ได้ดำเนินการ.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายชันตารา นูชันตารา)  
นายกเทศมนตรีเมืองตากใบ

สำนักปลัดเทศบาล

งานนิติการ

โทร ๐-๙๓๖๔-๒๒๒๒

โทรสาร ๐-๙๓๖๔-๒๓๓๐ ต่อ ๑๒๔



คำสั่งเทศบาลเมืองตากใบ

ที่ ๒๖๖ / ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

\*\*\*\*\*

ตามที่เทศบาลเมืองตากใบ ได้มีประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ณ สำนักงานเทศบาลเมืองตากใบ นั้น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองตามความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๑ ,มาตรา ๔๒ และมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกอบมาตรา ๕๐ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ [แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒] แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) ยกเลิกคำสั่งเทศบาลเมืองตากใบ ที่ ๑๒๘ /๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ลงวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๔

(๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

นางซารีนิง เจ๊ะแหว ตำแหน่งนิติกรชำนาญการ สังกัด สำนักปลัดเทศบาลเมืองตากใบ

โดยให้มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชนตามช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ กำหนดแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลา ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน บันทึกนำเสนอผู้บังคับบัญชา
๒. จัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๓. ปรับปรุงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
๔. เสนอรายงานผล ปัญหา และอุปสรรคให้นายกเทศมนตรีเมืองตากใบ พิจารณาสั่งการ อนุญาต การอนุมัติ หรือตามที่กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับกำหนดไว้ เพื่อวินิจฉัย
๕. ประสานงาน ติดตามกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และรายงานผลการดำเนินการ
๖. รวบรวมเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อรองรับการตรวจประเมิน
๗. รายงานผลการดำเนินการให้ประชาชนหรือผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายซันดารา นุซันดารา )  
นายกเทศมนตรีเมืองตากใบ