



ประกาศเทศบาลตำบลเวียงสระ

เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์

(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) เทศบาลตำบลเวียงสระ ประจำปี ๒๕๖๑

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้บันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมการส่งเสริมปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนิน (Integrity Assessment) และดัชนี วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เทศบาลตำบลเวียงสระได้คู่มือจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลเวียงสระ ประจำปี ๒๕๖๑ เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน

เพื่อให้ การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลเวียงสระ ประจำปี ๒๕๖๑ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายสุรินทร์ บุญประสพ)

นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสระ



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลเวียงสระ

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้สม่าเสมอ

ประกอบกับโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and transparency Assessment (ITA) สุธาษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ได้แจ้งว่าสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามทุจริตแห่งชาติ

เทศบาลตำบลเวียงสระจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ของเทศบาลตำบลเวียงสระเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเวียงสระใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการขอร้องเรียนของเทศบาลตำบลเวียงสระมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของเทศบาลตำบลเวียงสระทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการขอร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์ร้องเรียนเรื่องราวองค์การเทศบาลตำบลเวียงสระ

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเวียงสระอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงอำเภอเวียงสระและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ใช้บริการจากศูนย์บริการ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการเช่นปรึกษากฎหมาย ขออนุมัติ/อนุญาต/ ขอร้องเรียน/ขอร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีขอร้องเรียนทั่วไปเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อคำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเวียงสระจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการต้องการทราบกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

-กรณีขออนุมัติ/อนุญาต/ขอร้องเรียนขอร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอดูการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลเวียงสระ โทรศัพท์ ๐๗๗-๓๖๒๐๕๖

๒. กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลจากผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลังเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาเสนอความเห็น

- กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเทศบาลตำบลเวียงสระ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการรอดูการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลเวียงสระโทร ๐๗๗-๓๖๒๐๕๖

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสระ เลขที่ ๔๕๑ หมู่ ๔ ตำบลบ้านส้อง อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการประชาชนที่ไป
- ผู้รับบริการประกอบด้วย
- หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/

หรือบุคคล นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่กระทรวงทบวงกรมของส่วนราชการที่เรียกชื่อ
อย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและให้ หมายควมรวม
องค์กรอิสระองค์การมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงาน
อื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำ
ลูกจ้าง ชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้ง
และถูกสั่งให้ปฏิบัติงานงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการทางตลาดอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้เสียประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่รัฐ

ผู้มีส่วนได้เสีย

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งตรงและอ้อมจาก
การดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตเทศบาลตำบล
เวียงสระ

การจัดการขอร้องเรียน

หมายถึงมีความหมายครอบคลุมการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

หมายถึงประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่อง

ร้องเรียนเทศบาลตำบลเวียงสระผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์

การครอบคลุมร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับขอร้องเรียน

หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเอง

ร้องเรียนด้วยทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่

หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการขอร้องเรียนของหน่วยงาน

คำร้องเรียน

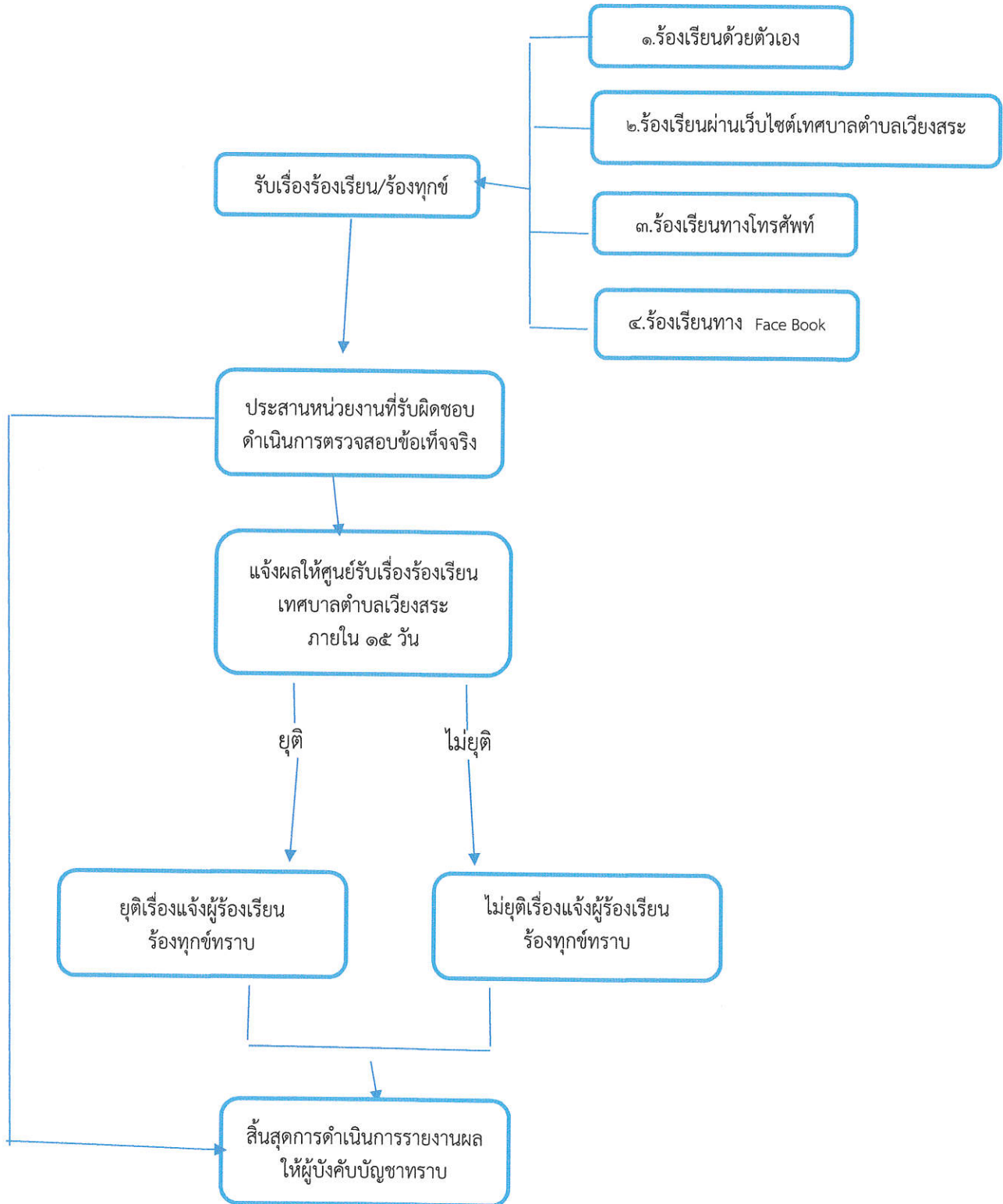
หมายถึงคำ หรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง

ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการกำลังร้องเรียนมีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง

หรือรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านทางช่องทางร้องเรียนต่างๆ เพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาบางเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้ปัญหาที่แก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน
ช่องทางการร้องเรียน	ผ่านทางสำนักงานปลัด ๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ๒) ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ๓) ไปรษณีย์ปกติ ๔) โทรศัพท์ ๐๗๗-๓๖๒๐๕๖ ๕) โทรสาร ๐๗๗-๓๖๓๔๖๓ ๖) E-mail: info@wiangsacity.go.th ๗) Facebook.com/เทศบาลตำบลเวียงสระ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗
บทที่ ๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลเวียงสระทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลเวียงสระ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนเวียงสระ	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๗-๓๖๓๔๖๓	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

เทศบาลตำบลเวียงสระ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสระ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้เทศบาลตำบลเวียงสระพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา
หากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการณ์ร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)
(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน) (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน ๒)

ที่ศูนย์รับร้องเรียน

เทศบาลตำบลเวียงสระ

อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสระ

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

ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้เทศบาลเวียงสระพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เวลา.....

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบขอร้องเรียน๒)

ที่ สฎ ๕๔๐๐๑/ (เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการเทศบาลตำบลเวียงสระ
๔๕๑ หมู่ที่ ๔ ตำบลเวียงสระ อำเภอเวียงสระ
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๙๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน

อ้างถึง หนังสือเทศบาลเวียงสระที่ สฎ ๕๔๐๐๑/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตาม ที่เทศบาลตำบลเวียงสระ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของ
ท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

เทศบาลตำบลเวียงสระ ได้รับแจ้งผลดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่
ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงสรุปว่า.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรินทร์ บุญประสพ)
นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสระ

สำนักปลัดเทศบาลตำบลเวียงสระ
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
โทรศัพท์ ๐๗๗-๓๖๒๐๕๖
โทรสาร ๐๗๗-๓๖๓๔๖๓

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ สฎ ๕๔๐๐๑/ (เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการเทศบาลตำบลเวียงสระ
หมู่ที่ ๔ ตำบลเวียงสระ อำเภอเวียงสระ
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๙๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลเวียงสระ
โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง (ทางโทรศัพท์)
() อื่นๆ.....
ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

เทศบาลตำบลเวียงสระได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตาม
ทะเบียนรับเรื่องเลขที่รับ.....ลงวันที่.....และ
เทศบาลตำบลเวียงสระได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า
() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเวียงสระและได้มอบหมาย
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ
() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเวียงสระและได้จัดส่งเรื่องให้
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
แล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวอีกทางหนึ่ง
() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ
ที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรินทร์ บุญประสพ)
นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสระ

สำนักปลัดเทศบาลตำบลเวียงสระ
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
โทร.๐๗๗๓๖๒๐๕๖



คำสั่งเทศบาลตำบลเวียงสระ

ที่ ๕๓๗/๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้บันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมการส่งเสริมปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนิน (Integrity Assessment) และดัชนี วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เพื่อให้ การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลเวียงสระ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานด้านร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

- | | |
|---|-------------------|
| ๑.นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสระ | ประธานกรรมการ |
| ๒.ปลัดเทศบาลตำบลเวียงสระ | กรรมการ |
| ๓.หัวหน้าสำนักปลัด | กรรมการ |
| ๔.ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๖.ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | กรรมการ |
| ๗.ผู้อำนวยการกองสวัสดิการและสังคม | กรรมการ |
| ๘.ผู้อำนวยการกองการศึกษา | กรรมการ |
| ๙.หัวหน้าฝ่ายปกครอง | กรรมการ |
| ๑๐. นิติกร | กรรมการ/เลขานุการ |

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)เทศบาลตำบลเวียงสระ เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานต่อไปทั้งนี้

ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๔ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายสุรินทร์ บุญประสพ)
นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสระ

อำนาจลับ



คำสั่งเทศบาลตำบลเวียงสระ

ที่ ๕๓๗/๒๕๖๑

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)
และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

ตามคำสั่งเทศบาลตำบลเวียงสระ ที่ ๕๓๗/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๔ เดือน มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลเวียงสระ เพื่อให้บริการสาธารณ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่เทศบาลตำบลเวียงสระ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่จำนวน ๑๒ ชุมชน ในเขตเทศบาลตำบลเวียงสระ ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของความอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอาศัยอำนาจตามความตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน มาตรา ๕๐ และมาตรา ๕๑ ประกอบกับ มาตรา ๔๑ และมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ กำหนดให้เมื่อส่วน ราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะหรือความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความ ยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วน ราชการนั้นที่จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใด จากบุคคลนั้น เทศบาลตำบลเวียงสระ จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเวียงสระ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารที่ทำการเทศบาลตำบลเวียงสระ และขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งดังต่อไปนี้
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ปลัดเทศบาลตำบลเวียงสระ เป็นประธานศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเวียงสระ เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร,สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเวียงสระ,พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. หัวหน้าสำนักงานปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัดและเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีหัวหน้าฝ่ายปกครอง นิติกร และเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือและรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักปลัดฯ

๓. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้ว เห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนายช่างโยธาและเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการ ช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

๔. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของกองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีหัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชี เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี และเจ้าพนักงานพัสดุเป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

๕. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเหตุรำคาญ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๖๐ ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าพนักงานสุขาภิบาล นักวิชาการสุขาภิบาล และเจ้าพนักงานธุรการเป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๖. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการและสังคม เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของกองสวัสดิการและสังคม และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้ว เห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนักพัฒนาชุมชน และเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการ ช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองสวัสดิการและสังคม

๗. ผู้อำนวยการกองการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของกองการศึกษา และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้ว เห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีทรัพยากรบุคคล และนักวิชาการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการ ช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษา

โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเวียงสระ มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการต่อไปนี้

๑.รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒.ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายละเอียดที่ระบุหลักฐานกรณีสิ่งแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓.ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลเวียงสระ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔.กรณีที่เกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕.กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงระดับประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้

๑. นางวรัญญา สมโลก	หัวหน้าฝ่ายปกครอง
๒. นางสาวเสาวณี ลอยใหม่	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญงาน
๓. นางอัญชลี พรหมจรรย์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
๔. นางสาวประยูร วงศ์แดงนิติกร	ชำนาญการ
๕. นางสาวสุดา จิตต์ประณีต	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
๖. นางอมรรัตน์ ชูช่วย	พนักงานวิทยุ

โดยมีหน้าที่

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการจากประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน ให้ผู้ได้รับ แต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรค ให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลเวียงสระ ทราบโดยทันที

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

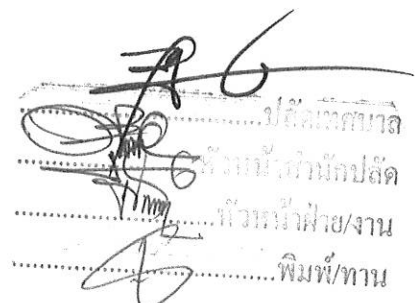
๑. นายสุพจน์ บุปผา	ปลัดเทศบาล	ประธานคณะกรรมการ
๒. นายทรงวุฒิ เพชรศรี	ผู้อำนวยการกองคลัง	คณะกรรมการ
๓. นายศุภชัย บัวเกต	หัวหน้าสำนักปลัด	คณะกรรมการ
๔. นายวิชาญ อินทรอักษร	ผู้อำนวยการกองช่าง	คณะกรรมการ
๕. นางสาวณิขกมล ทองแพรว	เจ้าพนักงานสุขาภิบาลชำนาญงาน	คณะกรรมการ
๖. นายชินทร์ มาศพิทักษ์	นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ	คณะกรรมการ
๗. นางวรัญญา สมโลก	หัวหน้าฝ่ายปกครอง	คณะกรรมการ
๘. นางสาวประยูร วงศ์แดง	นิติกรชำนาญการ	คณะกรรมการและเลขานุการ
๙. นางสาวสุดา จิตต์ประณีต	เจ้าพนักงานธุรการ	ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) มีหน้าที่ ดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกเทศมนตรีตำบลเวียงสระ ต่อไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๔ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายสุรินทร์ บุญประสพ)
นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสระ



.....ปลัดเทศบาล
.....หัวหน้ากองปลัด
.....หัวหน้าฝ่าย/งาน
.....พิมพ์/ทาน



ประกาศเทศบาลตำบลเวียงสระ
เรื่อง ประกาศช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารราชการ ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์บำรุงสุขตลอดจน แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๙ อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแส การทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลเวียงสระ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียน ได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

เทศบาลตำบลเวียงสระ จึงได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีช่องทางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
 ๒. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
 ๓. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
 ๔. โทรศัพท์ ๐๗๗-๓๖๒๐๕๖
 ๕. โทรสาร ๐๗๗-๓๖๓๔๖๓
 ๖. www.waingsa.go.th
 ๗. [Facebook.com/เทศบาลตำบลเวียงสระ](https://www.facebook.com/เทศบาลตำบลเวียงสระ)
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๙ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายสุรินทร์ บุญประสพ)
นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสระ