

**แนวทางปฏิบัติงาน เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ  
เทศบาลตำบลบ้านแม อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่**

ช่องทางการร้องฯ	แนวทางปฏิบัติงาน/ขั้นตอน/วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
กรณีผู้ร้องมาด้วยตนเอง หรือผู้ร้องมีหนังสือมายังเทศบาล	<p>๑. กรณีผู้ร้องทำเป็นหนังสือส่งมาเทศบาล ให้หน่วยงานที่ได้รับหนังสือให้นำหนังสือนั้นมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เทศบาลตำบลบ้านแม</p> <p>๒. กรณีบุคคลใดมาร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับเรื่อง สอบถามข้อมูลและบันทึกการให้ถ้อยคำตามแบบหนังสือที่ศูนย์กำหนด และนำมาลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์ฯ</p>	<p>๑. หน่วยงานที่ได้รับหนังสือ/รับแจ้งเรื่อง</p> <p>๒. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p>	ภายใน ๓๐ นาที
	<p>๓. เมื่อลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องดังกล่าว</p> <p>๔. หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลหรือไม่ และหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัดเทศบาลฯ ให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ</p> <p>๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องลงลายมือชื่อ ตำแหน่ง วันและเวลาที่ได้รับแจ้งเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ</p>	<p>๑. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p> <p>๒. หน่วยงานที่ได้รับหนังสือ/รับแจ้งเรื่อง</p>	ภายใน ๓๐ นาที
กรณีร้องทางโทรศัพท์	<p>๑. ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับโทรศัพท์ สอบถามข้อมูลและบันทึกการให้ถ้อยคำตามแบบหนังสือที่ศูนย์ฯ กำหนด และมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เทศบาลตำบลบ้านแม</p>	<p>๑. หน่วยงานที่รับโทรศัพท์</p> <p>๒. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p>	ภายใน ๓๐ นาที
	<p>๒. เมื่อลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องดังกล่าว</p> <p>๓. หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลหรือไม่ และหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัดเทศบาลฯ ให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ</p> <p>๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องลงลายมือชื่อ ตำแหน่ง วันและเวลาที่ได้รับแจ้งเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ</p>	<p>๑. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p> <p>๒. หน่วยงานที่ได้รับหนังสือ/รับแจ้งเรื่อง</p>	ภายใน ๓๐ นาที
กรณีร้องทางเว็บไซต์	<p>๑. ส่งพิมพ์ข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นหลักฐานและดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p> <p>๒. เมื่อลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องดังกล่าว</p> <p>๓. หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลหรือไม่ และหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัดเทศบาลฯ ให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ</p> <p>๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องลงลายมือชื่อ ตำแหน่ง วันและเวลาที่ได้รับแจ้งเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ</p>	<p>๑. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p> <p>๒. หน่วยงานที่ได้รับหนังสือ/รับแจ้งเรื่อง</p>	ภายใน ๑ วัน
ทุกช่องทางการร้องฯ	<p>(๑) ให้พิจารณาดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องพร้อมทั้งดำเนินการแจ้งผู้ร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียน หรือผู้เสนอแนะทราบผลการดำเนินการเรื่องนั้นๆ กรณีเรื่องดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ วันให้หน่วยงานดำเนินการแจ้งผู้ร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียน หรือผู้เสนอแนะทราบความคืบหน้าการดำเนินการในเรื่องนั้น อย่างน้อยทุก ๑๕ วัน จนกว่าการดำเนินการเรื่องดังกล่าวจะเสร็จสิ้น</p> <p>(๒) การแจ้งตามข้อ (๑) ปกติให้ทำเป็นหนังสือราชการ เว้นแต่หน่วยงานที่ได้รับเรื่องเห็นสมควรจะแจ้งทางโทรศัพท์ หรือด้วยวาจา หรือด้วยวิธีอื่นให้สามารถกระทำได้ โดยพิจารณาตามความเหมาะสมเป็นรายกรณี แล้วให้บันทึกการแจ้งหรือวิธีการแจ้งไว้ในแบบหนังสือ</p> <p>(๓) หน่วยงานใดที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ฯ ซึ่งเป็นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะจากเว็บไซต์ของเทศบาล ก่อนที่หน่วยงานนั้นจะแจ้งความคืบหน้าหรือผลดำเนินการให้เสนอข้อความซึ่งจะแจ้งและจะนำลงเว็บไซต์ให้ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารพิจารณาเห็นชอบก่อนที่จะนำลงเว็บไซต์ เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้วให้หน่วยงานนั้นนำข้อความลงเว็บไซต์ โดยระบุชื่อหน่วยงานระดับสำนักหรือกองของเทศบาลเป็นผู้ลงข้อความ</p> <p>(๔) เมื่อหน่วยงานที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ฯ ได้ดำเนินการตาม (๑) (๒) หรือ (๓) แล้วให้สำเนาแบบหนังสือที่เกี่ยวข้องให้ศูนย์ฯ ภายในวันที่ได้ดำเนินการตาม (๑) (๒) หรือ (๓)</p>	<p>๑. หน่วยงานที่ได้รับหนังสือ/รับแจ้งเรื่อง</p> <p>๒. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p>	ภายใน ๑๕ วัน
การติดตามและการรายงานของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	<p>ทุกสิ้นเดือนให้ศูนย์ฯ สรุปเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะที่ได้ลงทะเบียนรับหนังสือไว้และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมผลการดำเนินการของหน่วยงานที่ได้รับเรื่องจากศูนย์เสนอผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณา</p>	ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	ทุกสิ้นเดือน