



คู่มือการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบ้านแม
อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องทุกข์/ร้องเรียน (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) เทศบาลตำบลบ้านแมฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมของเทศบาลตำบลบ้านแม ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ที่ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอเพื่อให้การจัดการข้อร้องทุกข์หรือร้องเรียน ได้ช้อยุติ มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบ้านแม
อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
ขอบเขต/คำจำกัดความ	๒ - ๓
สถานที่ตั้ง/ระยะเวลาการให้บริการ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕ - ๖

ภาคผนวก

- กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- แผนผังแนวทางปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ
- แนวทางปฏิบัติงาน เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ
- แบบฟอร์มคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) - แบบร้องเรียน ๑
- แบบฟอร์มคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) - แบบร้องเรียน ๒

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เทศบาลตำบลบ้านแม อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอประกอบกับ กระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำบันทึกตกลงความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ซึ่งกำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยมุ่งหวังให้เกิดการบริหารงานที่โปร่งใสและเป็นธรรมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลบ้านแม เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านแม ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลบ้านแม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลบ้านแม ได้ทราบถึงกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๔๖ /๒๕๕๗ วันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ตลอดจนบริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน ประกอบกับเพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมีความสะดวกและรวดเร็วทั้งเพื่อเป็น ศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลบ้านแม จึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

ขอบเขต/คำจำกัดความ

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- ๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญาโท/อนุปริญญา, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีขอร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านแม โทรศัพท์ ๐๕๓ ๘๓๕๙๖๕

๒. กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
- ๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น
 - กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ /ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
 - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน
 - กรณีขอร้องทุกข์/ร้องเรียน /แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการบริการ รอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านแม เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๕๓ ๘๓๕ ๙๖๕

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย ” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรง หรือโดยอ้อมจากการดำเนินการของหน่วยงาน/ส่วนราชการ อาทิเช่น ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบเทศบาลตำบลบ้านแม

“การจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ” หมายถึง ประชาชน/ผู้มีส่วนได้เสียที่ติดต่อกับหน่วยงานโดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุม การร้องทุกข์/ร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน เช่น จุดรับบริการในหน่วยงาน กล้องรับฟังความเห็น ไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์หน่วยงาน สื่อโซเชียล เพชบุ๊ก ,ไลน์ เป็นต้น

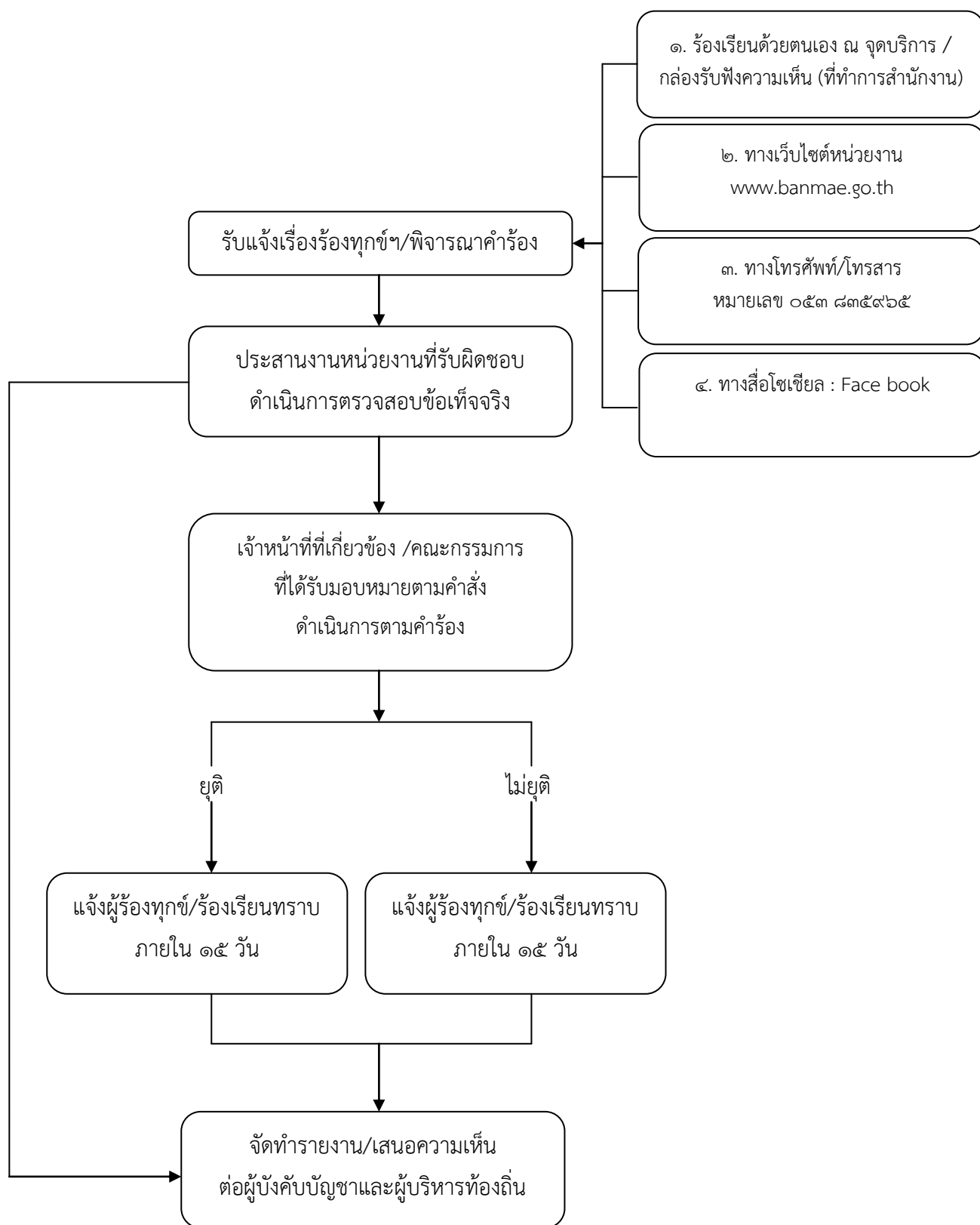
สถานที่ตั้ง

อาคารสำนักปลัดเทศบาล ที่ทำการเทศบาลตำบลบ้านแม เลขที่ ๒๒๙/๑ หมู่ ๑๐ ตำบลบ้านแม อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการในวัน และเวลาราชการ เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์หรือ ตามที่ทางราชการได้ประกาศกำหนด

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลบ้านแม่ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ จุดบริการ/กล่องรับฟังความเห็น	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาล	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางสื่อโซเชียล อาทิ Face Book เป็นต้น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ลงสมุดบันทึก

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
๒. ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะ ขัดข้อง การจัดการขยะมูลฝอย มลภาวะเป็นพิษ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านแม่ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป
๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อนักเรียน ตัวอย่างเช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาองค์กร

มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- กรณีได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบ้านแม ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ฯ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบ้านแม

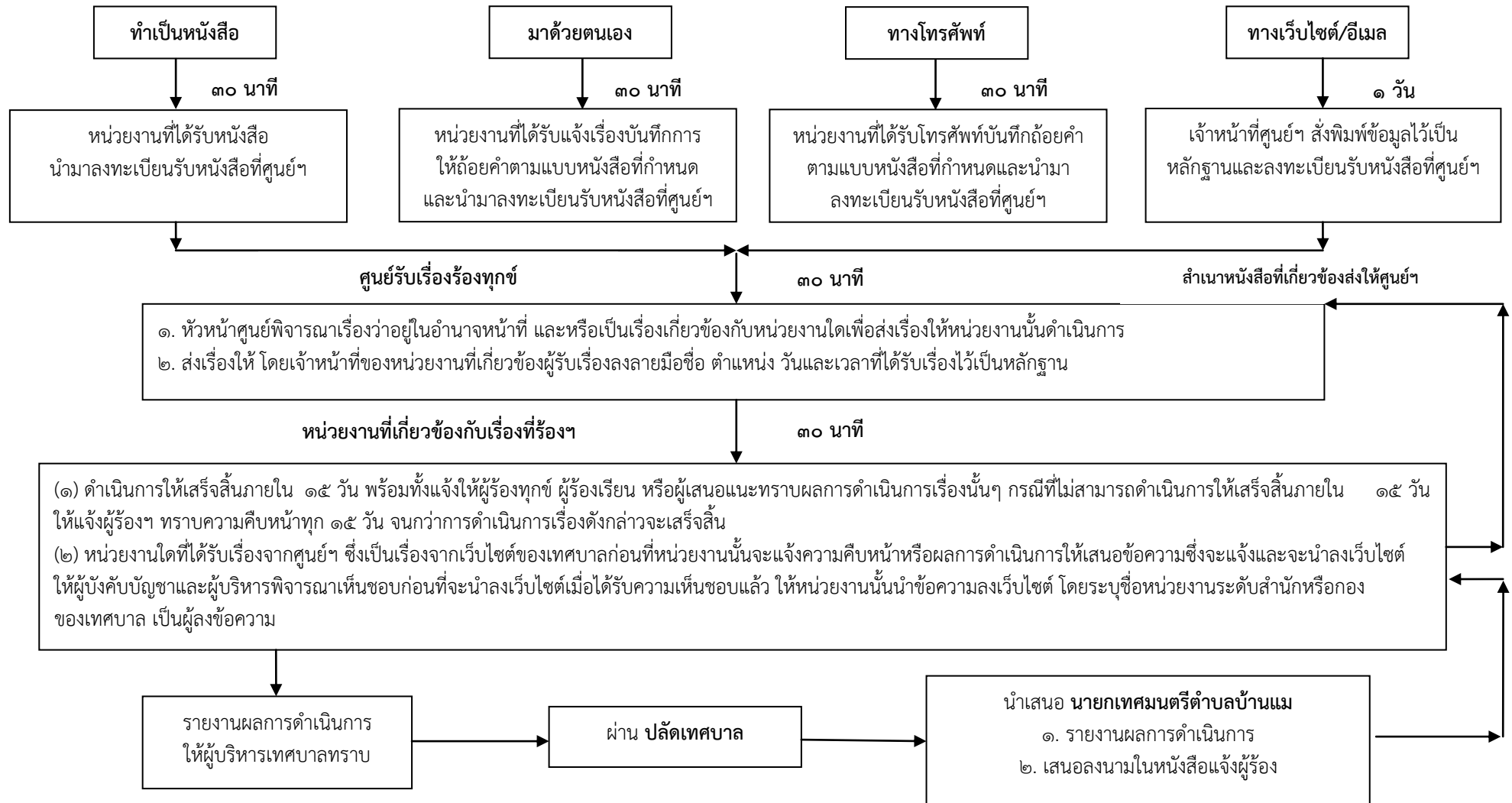
- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๘๓ ๕๙๖๕
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๕๓๘๓ ๕๙๖๕ ต่อ ๑๙
- เว็บไซต์ www.Banmae.go.th

ภาคผนวก

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ.๒๕๖๒
๒. พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘
๓. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

แผนผังแนวทางปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ
เทศบาลตำบลบ้านแม่ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่



แนวทางปฏิบัติงาน เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ
เทศบาลตำบลบ้านแม่ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

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

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ทำที่.....

.....

วันที่.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแม่

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

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์ /ร้องเรียนต่อเทศบาลตำบลบ้านแม่ เพื่อพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์ /ร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง
และทางอาญา(หากมี) โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- | | | |
|---|---------|--------------------|
| ๑ |) | จำนวน.....ชุด/ฉบับ |
| ๒ |) | จำนวน.....ชุด/ฉบับ |
| ๓ |) | จำนวน.....ชุด/ฉบับ |
| ๔ |) | จำนวน.....ชุด/ฉบับ |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์

/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ทำที่.....

.....

วันที่

.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแม

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

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์ /ร้องเรียนต่อเทศบาลตำบลบ้านแม เพื่อพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง..... เป็นหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์ /ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า
ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ) জন.ผู้รับแจ้งเรื่อง
(.....)

วันที่

.....

เวลา

.....