



# คู่มือ

## การปฏิบัติงานศูนย์บริการประชาชน (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ)



ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

เทศบาลตำบลป่าซาง

อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

# คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการประชาชน (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์, ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร) เทศบาลตำบลป่าซาง ฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการประชาชน เทศบาลตำบลป่าซาง ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ในการจัดการคำร้องจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

## ศูนย์บริการประชาชน

(ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์, ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร)

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลป่าซาง

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๔
การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน	๔
สถานที่ตั้ง	๔
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
วัตถุประสงค์	๔
คำจำกัดความ	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๘
ตัวอย่างการบันทึกข้อร้องเรียน	๘
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๑๒
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๑๒
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๑๒
มาตรฐานงาน	๑๒
จัดทำโดย	๑๒
ภาคผนวก	
- ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราວร้องทั่วไป	
- ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราວร้องทุกข์	
- แบบคำร้องขอข้อมูลข่าวสารของราชการ	



## ศูนย์บริการประชาชน (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์, ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร) เทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

### หลักการและเหตุผล

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการประชาชน (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์, ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร) เทศบาลตำบลป่าซาง จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนในการเข้าถึงบริการข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนสามารถร้องทุกข์ร้องเรียน และมีพื้นที่แสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใสได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ โดยเทศบาลตำบลป่าซาง จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชน(ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ) ไว้ ณ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง

### ๒. การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน

#### ๒.๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลป่าซาง

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

#### ๒.๒ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลตำบลป่าซาง

ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ได้กำหนดหน้าที่ให้หน่วยงานต่างๆ ของรัฐเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ และให้มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ในหน่วยงานรัฐ รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานของรัฐต้องเปิดเผยและไม่ต้องเปิดเผย เพื่อรองรับสิทธิได้รู้ของประชาชนโดยนำข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา ๗ มาตรา ๙ (๑) – (๘) รวบรวมไว้ที่ศูนย์ข้อมูลฯ และให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์ของหน่วยงาน เป็นต้น โดยให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารของราชการและรับรู้การปฏิบัติงานภาครัฐตามหลักความโปร่งใส สะดวก รวดเร็ว

### ๓. สถานที่ตั้ง

- ณ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน ๕๑๑๒๐

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาแก้ปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๕. วัตถุประสงค์

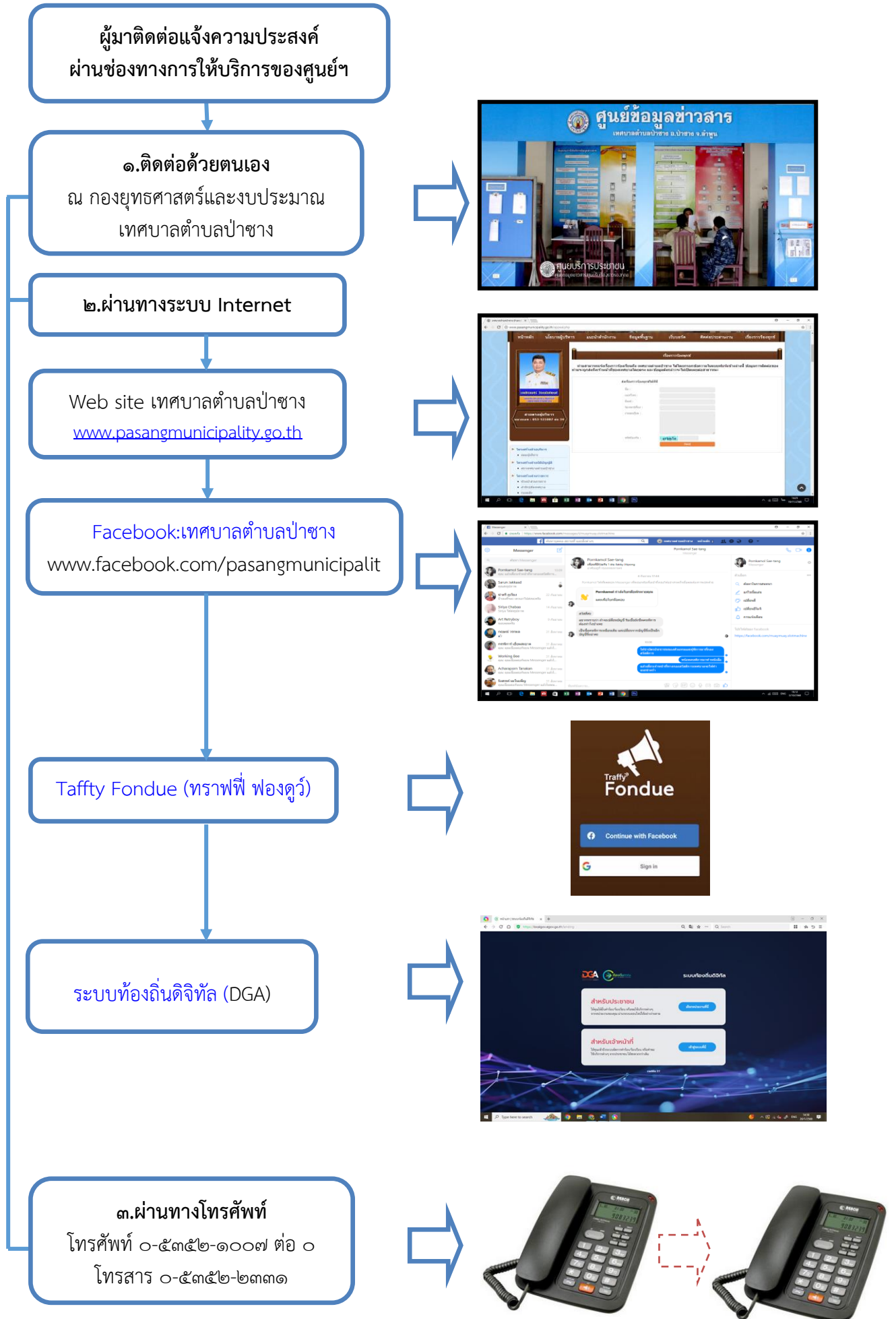
๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลป่าซาง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

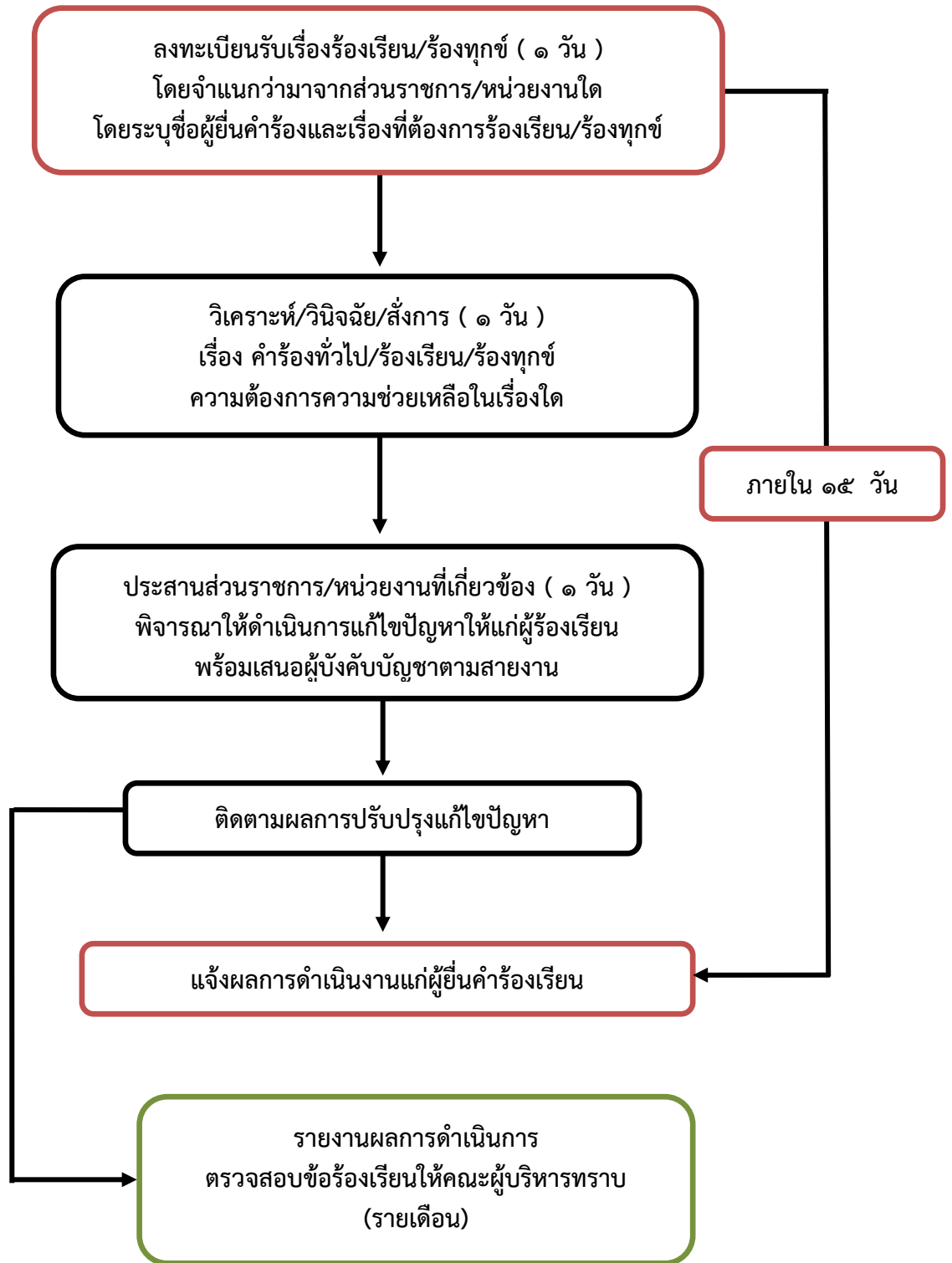
### ๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	= ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	= ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจาก การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลป่าซาง
การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซางผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอ ข้อมูล
ช่องทางการรับ	= ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทาง
ข้อร้องเรียน	โทรศัพท์/เว็บไซต์/Face book/Traffy Fondue/ระบบท้องถิ่นดิจิทัล (DGA)
เจ้าหน้าที่	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	= แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น
	- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
	- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

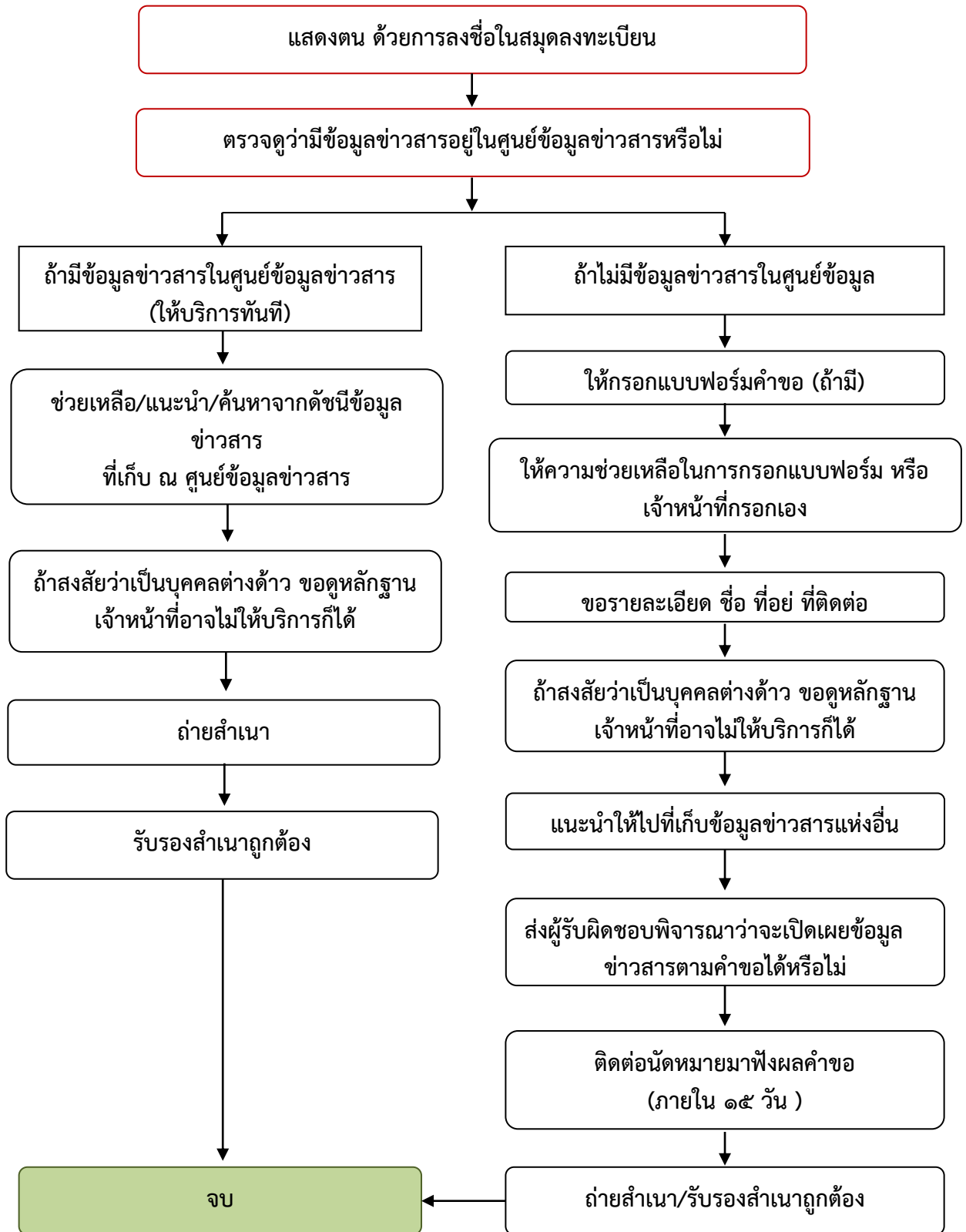
### ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



๗.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗.๒ ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสาร





## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ จัดทำประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผล

๘.๔ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลป่าซางทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๘.๕ รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๘.๖ รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบภายใน ๑๕ วัน

๘.๗ ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ๒ ครั้ง/ปี

๘.๘ ประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผล ๑ ครั้ง/ปี

## ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลป่าซาง	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลป่าซาง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๕๓๕๒-๑๐๐๗ ต่อ ๐ , ๐-๕๓๕๒-๒๓๓๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Facebook, Traffy Fondue, ระบุ บ บ ท้องถิ่นดิจิทัล (DGA)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

## ๑๐. ตัวอย่างการบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลใบคำร้องทั่วไป

ใบคำร้องทั่วไป

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เลขที่รับ.....

วันที่.....

เวลา.....

หน่วยงานที่ปฏิบัติ.....

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง

วันที่.....๑.....เดือน.....มกราคม.....พ.ศ.....๒๕๖๘.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

ข้าพเจ้าชื่อ(นาย/นาง/นางสาว).....หนึ่ง สองสาม.....อายุ.....๓๐.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....๑..... หมู่ที่.....๑.....ตำบล.....ป่าซาง.....อำเภอ.....ป่าซาง.....จังหวัด.....ลำพูน..... โทรศัพท์.....๐๒๓๔๕๖๗๘.....

มีความประสงค์ขอให้เทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการดังนี้

๑.....ซ่อมแซมไปกิ่งบริเวณซอย ๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน เนื่องจาก ไฟกิ่งบริเวณดังกล่าวชำรุดมาแล้ว ๓ วัน ทำให้การสัญจรไปมาไม่สะดวกและอาจเกิดอันตรายต่อผู้ใช้รถใช้ถนน ขอให้ทางเทศบาลฯเร่งแก้ไขโดยด่วน

๒.....

เนื่องจาก.....

๓.....

เนื่องจาก.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

.....หนึ่ง สองสาม.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(...นายหนึ่ง สองสาม.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่

.....  
.....

( )

ความคิดเห็นปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง

.....  
.....

( )

ปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง

ความเห็นหัวหน้าหน่วยงาน

.....  
.....

( )

ความคิดเห็นนายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

.....  
.....

( )

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลใบคำร้องทุกข์

ใบคำร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เลขที่รับ.....

วันที่.....

เวลา.....

หน่วยงานที่ปฏิบัติ.....

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง

วันที่.....๑.....เดือน.....มกราคม.....พ.ศ....๒๕๖๘....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

ข้าพเจ้าชื่อ(นาย/นาง/นางสาว).....หนึ่ง สองสาม.....อายุ.....๓๐.....ปี  
บัตรประชาชนเลขที่.....๑๒๓๔๕๖๗๘๙.....อยู่บ้านเลขที่.....๑.....หมู่ที่.....๑.....ตำบลป่าซาง  
อำเภอ.....ป่าซาง.....จังหวัด.....ลำพูน.....โทรศัพท์.....๑๒๓๔๕๖๗.....

ขอร้องทุกข์เรื่องดังต่อไปนี้...โดย นายสาม สีห้า ได้ทำการสร้างรั้วปิดถนนสาธารณะ ซึ่งเป็น  
ทางเข้าบ้านที่ข้าพเจ้าใช้เข้าออกมาเป็นระยะเวลา ๑๐ ปี ทำให้ข้าพเจ้าไม่สามารถใช้ทางเข้าออกนั้นได้และไม่มี  
ทางอื่นๆในการเข้าออกบ้านได้อีกแล้ว จึงขอให้ทางเทศบาลตำบลป่าซางได้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาโดยด่วน

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

.....หนึ่ง สองสาม.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....นายหนึ่ง สองสาม.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่

.....  
.....

( )

ความคิดเห็นปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง

.....  
.....

( )

ปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง

ความเห็นหัวหน้าหน่วยงาน

.....  
.....

( )

ความคิดเห็นนายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

.....  
.....

( )

**ตัวอย่างการกรอกคำร้องขอข้อมูลข่าวสารของราชการ**

**แบบคำร้องขอข้อมูลข่าวสารของราชการ  
เทศบาลตำบลป่าซาง**

เขียนที่.....สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง

วันที่.....๑.....เดือน.....มกราคม.....พ.ศ. ....๒๕๖๘.....

ข้าพเจ้า.....นางหนึ่ง สองสาม..... อายุ.....๓๔.....ปี    อยู่บ้านเลขที่.....๑..... หมู่ที่.....๑.....  
ตรอก/ซอย..... ถนน.....ลำพูน-ลี่..... แขวง/ตำบล.....ป่าซาง.....  
อำเภอ.....ป่าซาง..... จังหวัด.....ลำพูน.....

มีความประสงค์  ขอตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร    ขอสำเนาข้อมูลข่าวสาร  ขอสำเนาข้อมูล

ข่าวสารที่รับรองสำเนาถูกต้อง ดังมีรายการต่อไปนี้

๑. ....ประวัติเทศบาลตำบลป่าซาง.....    ๓. ....  
๒. ....รายชื่อผู้บริหาร.....    ๔. ....

เหตุผลและความจำเป็นในการขอ **เพื่อประกอบรายงานการบริการท้องถิ่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้ายอมจ่ายค่าธรรมเนียมตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนด

(ลงชื่อ).....นางหนึ่ง สองสาม.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....นางหนึ่ง สองสาม.....)

<p>(สำหรับเจ้าหน้าที่)</p> <p>ได้ดำเนินการ <input type="checkbox"/> ให้ข้อมูล/เอกสารที่ผู้ขอต้องการแล้ว <input type="checkbox"/> ให้เข้าตรวจสอบข้อมูล/เอกสารแล้ว <input type="checkbox"/> นัดมารับเอกสารวันที่..... <input type="checkbox"/> เปิดเผยได้เฉพาะบางส่วน <input type="checkbox"/> ไม่สามารถเปิดเผยได้เพราะ.....</p> <p>.....</p> <p style="text-align: right;">ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ (.....)</p>	<p>(สำหรับผู้ขอ)</p> <p>ข้าพเจ้า <input type="checkbox"/> ได้รับบริการตามที่ขอเรียบร้อยแล้ว <input type="checkbox"/> ได้ชำระเงินค่าทำสำเนาเอกสาร บาท <input type="checkbox"/> ได้ชำระเงินค่าทำสำเนาผู้มีผู้รับรับรอง .....บาท <input type="checkbox"/> ไม่ต้องชำระเงิน เพราะมีรายได้น้อย/เป็นบริการ ของเทศบาลตำบลป่าซาง</p> <p style="text-align: right;">ลงชื่อ.....ผู้ขอ (.....)</p>	
<p>ความคิดเห็นหัวหน้าศูนย์ฯ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p style="text-align: right;">ลงชื่อ..... (.....) หัวหน้าศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร</p>	<p>ความคิดเห็นปลัดเทศบาล</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p style="text-align: right;">ลงชื่อ..... (.....) ปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง</p>	<p>ความคิดเห็นนายกเทศมนตรี</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p style="text-align: right;">ลงชื่อ..... (.....) นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง</p>

### ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลป่าซาง ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

### ๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

### ๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์อำเภอป่าซางทราบ

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนเสนอผู้บริหารรับทราบ เดือนละ ๑ ครั้ง

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากครึ่งปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

### ๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Facebook /Traffy Fondue/ระบบท้องถิ่นดิจิทัล (DGA) ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

### ๑๕. จัดทำโดย

ศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซาง สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

- เบอร์โทรศัพท์ ๐-๕๓๕๒-๑๐๐๗ ต่อ ๐
- เบอร์โทรสาร ๐-๕๓๕๒-๒๓๓๑
- เว็บไซต์ <http://www.pasangmunicipality.go.th/>
- Face book : เทศบาลตำบลป่าซาง
- Traffy Fondue
- ระบบท้องถิ่นดิจิทัล (DGA)

ภาคผนวก

# ใบคำร้องทั่วไป

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เลขที่รับ.....
วันที่.....
เวลา.....
หน่วยงานที่ปฏิบัติ.....

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

ข้าพเจ้าชื่อ(นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....  
จังหวัด.....โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอให้เทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการดังนี้

- ๑.....  
.....  
เนื่องจาก.....  
.....
- ๒.....  
.....  
เนื่องจาก.....  
.....
- ๓.....  
.....  
เนื่องจาก.....  
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่

.....  
.....

(.....)

ความเห็นหัวหน้าหน่วยงาน

.....  
.....

(.....)

ความคิดเห็นปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง

.....  
.....

(.....)

ความคิดเห็นนายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

.....  
.....

(.....)

# ใบคำร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เลขที่รับ.....
วันที่.....
เวลา.....
หน่วยงานที่ปฏิบัติ.....

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

ข้าพเจ้าชื่อ(นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี  
บัตรประชาชนเลขที่.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....  
อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
ขอร้องทุกข์เรื่องดังต่อไปนี้.....

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่

.....  
.....

(.....)

ความคิดเห็นปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง

.....  
.....

(.....)

ความเห็นหัวหน้าหน่วยงาน

.....  
.....

(.....)

ความคิดเห็นนายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

.....  
.....

(.....)



ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

เลขที่รับ.....  
วันที่.....  
เวลา.....  
หน่วยงานที่ปฏิบัติ.....

แบบคำร้องขอข้อมูลข่าวสารของราชการ  
เทศบาลตำบลป่าซาง

เขียนที่.....  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตรอก/ซอย.....ถนน.....แขวง/ตำบล.....  
อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทร.....

มีความประสงค์  ขอตรวจดูข้อมูลข่าวสาร  ขอสำเนาข้อมูลข่าวสาร  ขอสำเนาข้อมูล  
ข่าวสารที่รับรองสำเนาถูกต้อง ดังมีรายการต่อไปนี้

๑. .... ๓. ....  
๒. .... ๔. ....

เหตุผลและความจำเป็นในการขอข้อมูลข่าวสาร .....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้ายอมจ่ายค่าธรรมเนียมตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนด

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

<p>(สำหรับเจ้าหน้าที่)</p> <p>ได้ดำเนินการ <input type="checkbox"/> ให้ข้อมูล/เอกสารที่ผู้ขอต้องการแล้ว <input type="checkbox"/> ให้เข้าตรวจดูข้อมูล/เอกสารแล้ว <input type="checkbox"/> นัดมารับเอกสารวันที่..... <input type="checkbox"/> เปิดเผยได้เฉพาะบางส่วน <input type="checkbox"/> ไม่สามารถเปิดเผยได้เพราะ.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ (.....)</p>	<p>(สำหรับผู้ขอ)</p> <p>ข้าพเจ้า <input type="checkbox"/> ได้รับบริการตามที่ขอเรียบร้อยแล้ว <input type="checkbox"/> ได้ชำระเงินค่าทำสำเนาเอกสาร บาท <input type="checkbox"/> ได้ชำระเงินค่าทำสำเนาผู้มีรับรอง .....บาท <input type="checkbox"/> ไม่ต้องชำระเงิน เพราะมีรายได้น้อย/เป็นบริการ ของเทศบาลตำบลป่าซาง</p> <p>ลงชื่อ.....ผู้ขอ (.....)</p>
--	---

<p>ความคิดเห็นหัวหน้าศูนย์ฯ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ..... (.....) หัวหน้าศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร</p>	<p>ความคิดเห็นปลัดเทศบาล</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ..... (.....) ปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง</p>	<p>ความคิดเห็นนายกเทศมนตรี</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ..... (.....) นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง</p>
--	--	--