



คู่มือ

การปฏิบัติงานศูนย์บริการประชาชน
(ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ)

ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองวิชาการและแผนงาน
เทศบาลตำบลป่าซาง
อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน



ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

เทศบาลตำบลป่าซาง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน



คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการประชาชนฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง ในการเป็นศูนย์กลาง การรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน, บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการ, ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับปัญหากฎหมาย ตลอดจนเป็นศูนย์ช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์บริการประชาชน

ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ

กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลป่าซาง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๔
การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน	๔
สถานที่ตั้ง	๖
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๖
วัตถุประสงค์	๖
คำจำกัดความ	๖
ช่องทางการติดต่อศูนย์บริการประชาชน	๗
แผนผังกระบวนการดำเนินการ	๘
- กระบวนการจัดการคำร้องต่างๆ	๘
- ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	๙
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๐
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๑๐
ตัวอย่างการบันทึกข้อร้องเรียน	๑๐
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๑๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๑๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๑๕
มาตรฐานงาน	๑๕
จัดทำโดย	๑๕

ภาคผนวก

- ใบรับแจ้งเหตุร้องราร้องทั่วไป
- ใบรับแจ้งเหตุร้องราร้องทุกซ์
- แบบคำร้องขอข้อมูลข่าวสารของราชการ
- แบบคำร้องขอความอนุเคราะห์สำหรับการใช้รถยนต์ของทางราชการ (รถยนต์กู้ชีพ)



ศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง

๑. หลักการและเหตุผล

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนในการเข้าถึงบริการข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนสามารถร้องทุกข์ร้องเรียน และมีพื้นที่แสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใสได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ โดยเทศบาลตำบลป่าซาง จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชน(ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ) ไว้ ณ กองวิชาการและแผนงาน สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง

๒. การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลป่าซาง

จัดตั้งตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยได้กำหนดแนว ทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้บริการ

- ร้องทุกข์ร้องเรียน
- คำร้องทั่วไป
- ร้องเรียนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่
- ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลตำบลป่าซาง

จัดตั้งตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ซึ่งได้กำหนดหน้าที่ให้หน่วยงานต่างๆ ของรัฐเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ และให้มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ในหน่วยงานรัฐ รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานของรัฐต้องเปิดเผยและไม่ต้องเปิดเผยเพื่อรองรับสิทธิได้รู้ของประชาชนโดยนำข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา ๗ มาตรา ๙ (๑) – (๘) รวบรวมไว้ที่ศูนย์ข้อมูลฯ และให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์ของหน่วยงาน เป็นต้น โดยให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ ให้บริการ

- ให้บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการ

ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จัดตั้งขึ้นตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๖๗๖๘ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ โดยมีหน้าที่ในการสำรวจและลงทะเบียนรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน จัดให้มีช่องทางรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชนที่หลากหลาย จัดให้มีฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) ที่สามารถให้การช่วยเหลือประชาชนได้ทันทีและรวดเร็ว รวบรวมข้อมูลของประชาชนที่ขอรับความช่วยเหลือเสนอต่อคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการติดตามผลการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบหมาย รายงานผลการสำรวจและผลการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ทราบ เพื่อประสานหน่วยงานอื่นให้การช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้บริการ

- สำรวจและลงทะเบียนรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน
- รวบรวมข้อมูลของประชาชนที่ขอรับความช่วยเหลือเสนอต่อคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ติดตามผลการดำเนินการช่วยเหลือประชาชน
- รายงานผลการสำรวจและผลการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ศูนย์ดำรงธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จัดตั้งตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ กำหนดให้หน่วยราชการ จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยให้การปฏิบัติราชการ มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ซึ่งต้องรับฟังความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่เสมอและการพัฒนารวมทั้งต้องรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อนำไปแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้นโดยเร็ว และเพื่อให้การบริหารราชการ ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

ศูนย์ดำรงธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้บริการ

- รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
- ให้บริการข้อมูลข่าวสาร
- ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาทางกฎหมายหมายและความต้องการของประชาชน

ศูนย์ยุติธรรมชุมชนเทศบาลตำบลป่าซาง

จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งจังหวัดลำพูน ที่ ๒๐๐๘/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๐ และแก้ไขเปลี่ยนแปลงตามคำสั่งจังหวัดลำพูน ที่ ๖๖๐/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๒ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชน และแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนเทศบาลตำบลป่าซาง สถานที่จัดตั้ง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน โดยมีบทบาทหน้าที่ในการขับเคลื่อนศูนย์ยุติธรรมชุมชน เพื่อลดปัญหาข้อพิพาท และปัญหาอาชญากรรมในชุมชน รวมทั้งเสริมสร้างความสมานฉันท์ตามแนวทางการยุติธรรมชุมชน ตามกรอบภารกิจ ๕ ด้าน

๑. การป้องกันและควบคุมอาชญากรรมในชุมชน
๒. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชัน
๓. การไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท
๔. การเยียวยาหรือเสริมพลัง แก่เหยื่ออาชญากรรมและความรู้สึกของชุมชน
๕. การรับผู้พ้นโทษหรือผู้ถูกคุมประพฤติกลับสู่ชุมชน

๓. สถานที่ตั้งศูนย์บริการประชาชน

- ตั้งอยู่ ณ กองวิชาการและแผนงาน สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- เป็นศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง จัดตั้งขึ้นเพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการให้บริการจากศูนย์ต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ/ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน/ศูนย์ดำรงธรรม และศูนย์ยุติธรรมชุมชนเทศบาลตำบลป่าซาง

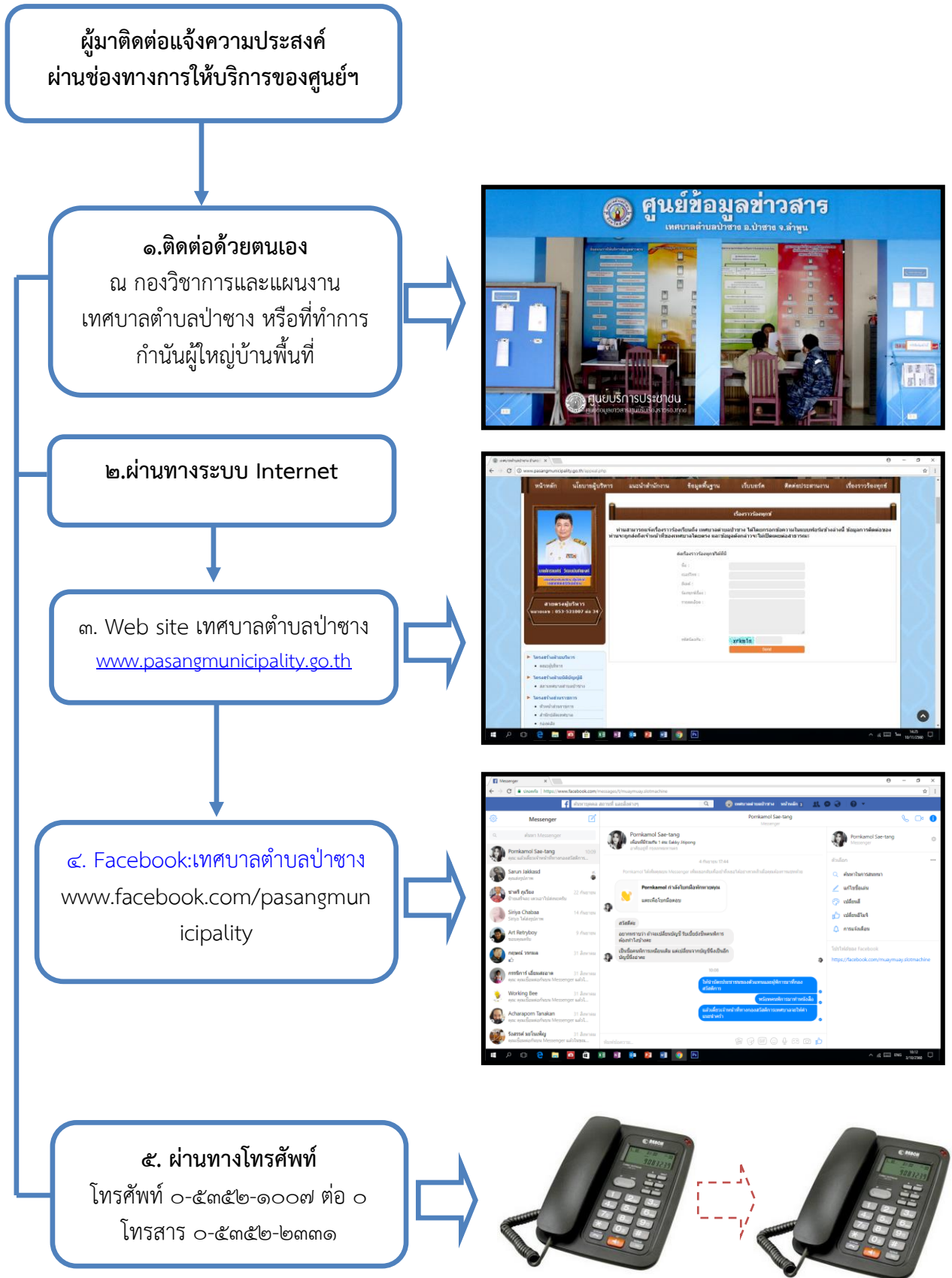
๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซาง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

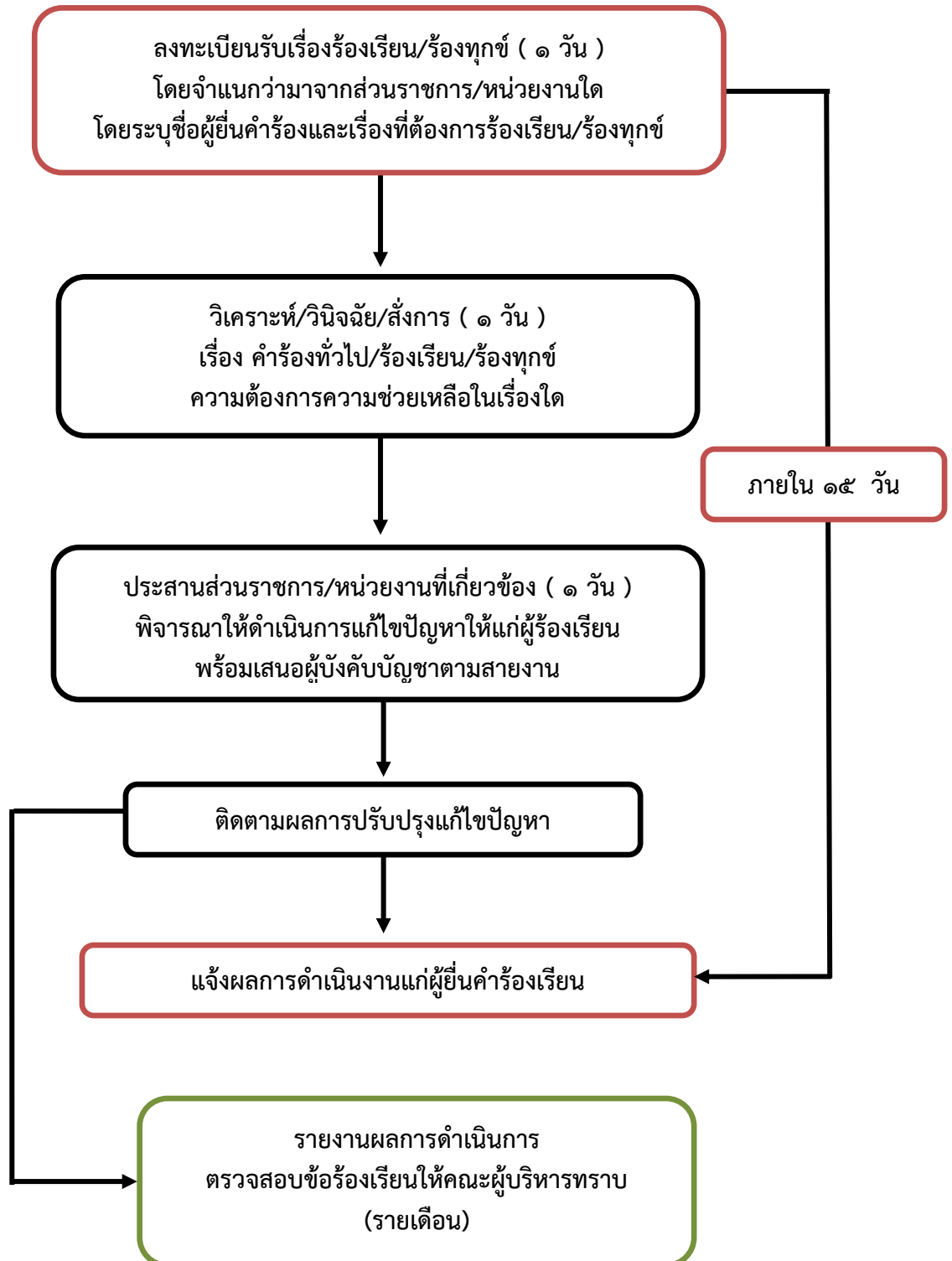
ผู้รับบริการ	= ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	= ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจาก การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลป่าซาง
การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซางผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการ ร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับ	= ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทาง
ข้อร้องเรียน	โทรศัพท์/เว็บไซต์/Face book
เจ้าหน้าที่	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	= แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น <ul style="list-style-type: none"> - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๗. ช่องทางการติดต่อศูนย์บริการประชาชน

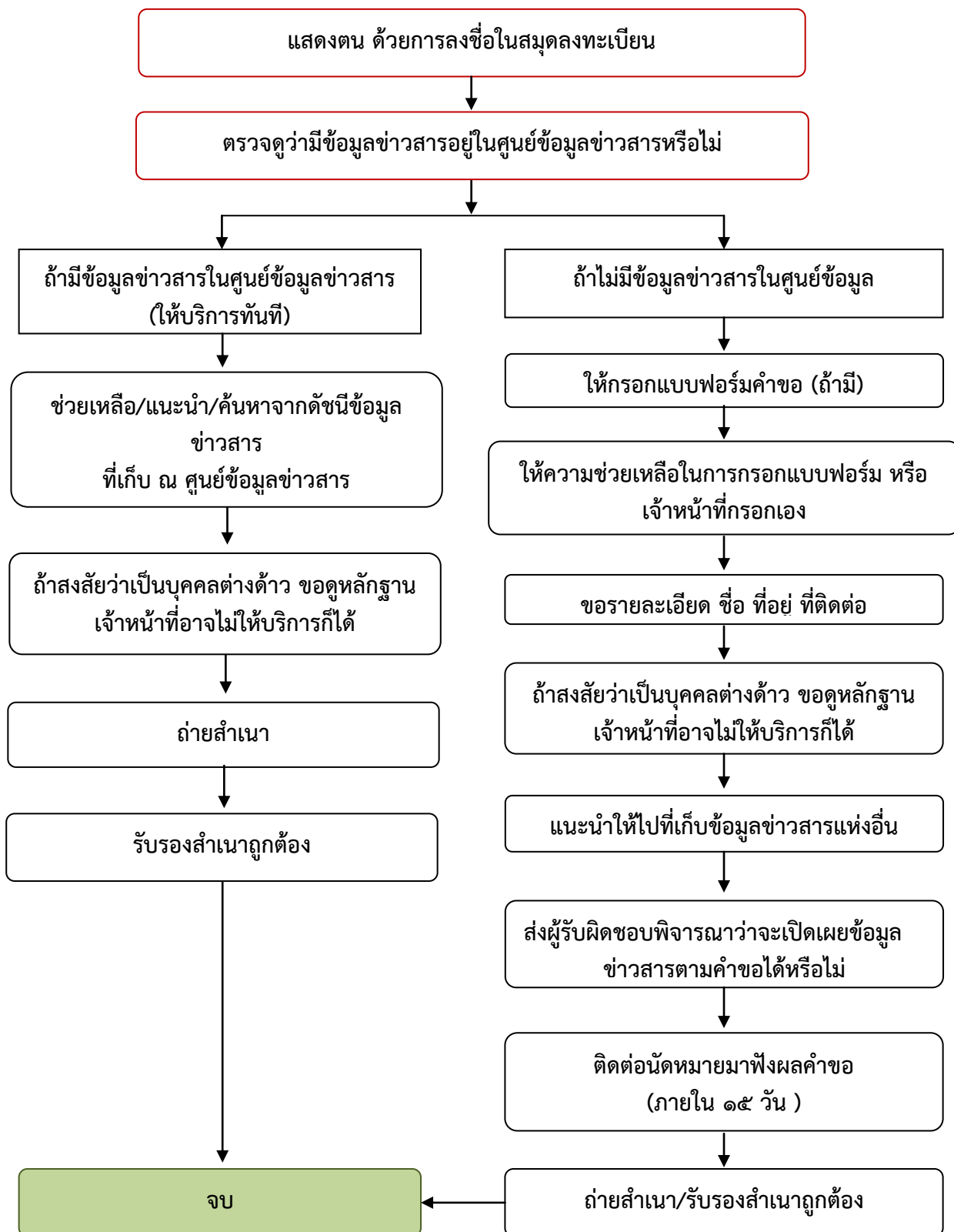


๘. แผนผังกระบวนการดำเนินการ

กระบวนการจัดการคำร้องต่างๆ



ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสาร



๙. 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

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลป่าซาง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลป่าซาง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๕๓๕๒-๑๐๐๗ ต่อ ๐ , ๐-๕๓๕๒-๒๓๓๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๑๑. ตัวอย่างการบันทึกข้อร้องเรียน

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

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลใบคำร้องทั่วไป

ใบคำร้องทั่วไป

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เลขที่รับ.....

วันที่.....

เวลา.....

หน่วยงานที่ปฏิบัติ.....

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง

วันที่.....๑.....เดือน.....มกราคม.....พ.ศ.....๒๕๕๔.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

ข้าพเจ้าชื่อ(นาย/นาง/นางสาว).....หนึ่ง สองสาม.....อายุ.....๓๐.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....๑.....
หมู่ที่.....๑.....ตำบล.....ป่าซาง.....อำเภอ.....ป่าซาง.....จังหวัด.....ลำพูน.....
โทรศัพท์.....๑๒๓๔๕๖๗๘.....

มีความประสงค์ขอให้เทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการดังนี้

๑.....ซ่อมแซมไปกิ่งบริเวณซอย ๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน เนื่องจาก ไฟกิ่งบริเวณ
ดังกล่าวชำรุดมาแล้ว ๓ วัน ทำให้การสัญจรไปมาไม่สะดวกและอาจเกิดอันตรายต่อผู้ใช้รถใช้ถนน ขอให้ทางเทศบาลฯเร่ง
แก้ไขโดยด่วน

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....๒๕๕๔....

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.๒๕๕๑.....		
ข้าพเจ้า.....นางหนึ่ง สองสาม..... อายุ.....๓๔.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....๑.....หมู่ที่.....๑.....		
ตรอก/ซอย.....-..... ถนน.....ลำพูน-ลำปาง..... แขวง/ตำบล.....ป่าซาง.....		
อำเภอ.....ป่าซาง..... จังหวัด.....ลำพูน.....		
มีความประสงค์ <input type="radio"/> ขอตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร <input checked="" type="checkbox"/> ขอสำเนาข้อมูลข่าวสาร <input type="radio"/> ขอสำเนาข้อมูล		
ข่าวสารที่รับรองสำเนาถูกต้อง ดังมีรายการต่อไปนี้ ๑.ประวัติเทศบาลตำบลป่าซาง..... ๓. ๒.รายชื่อผู้บริการ..... ๔. เหตุผลและความจำเป็นในการขอ เพื่อประกอบรายงานการบริการท้องถิ่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่		
ทั้งนี้ ข้าพเจ้ายอมจ่ายค่าธรรมเนียมตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนด (ลงชื่อ).....นางหนึ่ง สองสาม.....ผู้ยื่นคำร้อง (.....นางหนึ่ง สองสาม.....)		
(สำหรับเจ้าหน้าที่) ได้ดำเนินการ <input type="checkbox"/> ให้ข้อมูล/เอกสารที่ผู้ขอต้องการแล้ว <input type="checkbox"/> ให้เข้าตรวจสอบข้อมูล/เอกสารแล้ว <input type="checkbox"/> นัดมารับเอกสารวันที่..... <input type="checkbox"/> เปิดเผยได้เฉพาะบางส่วน <input type="checkbox"/> ไม่สามารถเปิดเผยได้เพราะ..... ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ (.....)	(สำหรับผู้ขอ) ข้าพเจ้า <input type="checkbox"/> ได้รับบริการตามที่ขอเรียบร้อยแล้ว <input type="checkbox"/> ได้ชำระเงินค่าทำสำเนาเอกสาร บาท <input type="checkbox"/> ได้ชำระเงินค่าทำสำเนา มีผู้รับรับรองบาท <input type="checkbox"/> ไม่ต้องชำระเงิน เพราะมีรายได้น้อย/เป็นบริการ ของเทศบาลตำบลป่าซาง ลงชื่อ.....ผู้ขอ (.....)	
ความคิดเห็นหัวหน้าศูนย์ฯ ลงชื่อ..... (.....) หัวหน้าศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร	ความคิดเห็นปลัดเทศบาล ลงชื่อ..... (.....) ปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง	ความคิดเห็นนายกเทศมนตรี ลงชื่อ..... (.....) นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

**ตัวอย่างการกรอกข้อมูลแบบคำร้องขอความอนุเคราะห์
สำหรับการใช้รถยนต์ของทางราชการ (รถยนต์กู้ชีพ)**

**แบบคำร้องขอความอนุเคราะห์
สำหรับการใช้รถยนต์ของทางราชการ (รถยนต์กู้ชีพ)
เทศบาลตำบลป่าซาง**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เลขที่.....
วันที่.....
เวลา.....
หน่วยงานที่ปฏิบัติ.....

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง

วันที่.....xx.....เดือน.....xxxxxx.....พ.ศ.xxxxx....

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ใช้รถยนต์ของทางราชการ (รถยนต์กู้ชีพ)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

ด้วย ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....ยก.....นามสกุล.....หมดแก้ว.....
อายุ.....xx.....ปี ที่อยู่บ้านเลขที่.....xx.....หมู่ที่.....๑.....บ้าน.....ป่าซาง.....ตำบล.....ป่าซาง.....อำเภอ.....ป่าซาง.....
จังหวัด.....ลำพูน.....รหัสไปรษณีย์.....๕๑๑๒๐.....โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....xxx-xxxxxxx.....

มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ใช้รถยนต์ของทางราชการ (รถยนต์กู้ชีพ) เพื่อการ.....
.....ส่งผู้ป่วย..... ณ สถานที่.....โรงพยาบาลลำพูน.....
ในวันที่.....xx.....เดือน.....xxxxxx.....พ.ศ.....xxxxx.....เวลา.....xx.xxx.....น.

- เนื่องจากเหตุผล มีฐานะยากจน ไม่มียานพาหนะในการรับ-ส่ง
 เป็นผู้ป่วยติดเตียงป่วยเป็นโรค.....
 ผู้ป่วยไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้
 ไม่มีบุตรหลาน หรือญาติอยู่ด้วย หรืออยู่ไกลเสียง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย

ลงชื่อ.....ยก...หมดแก้ว.....
(.....นายยก...หมดแก้ว.....)
ผู้ยื่นคำร้อง

ความเห็นเจ้าหน้าที่

.....
.....

(.....)

ความคิดเห็นปลัดเทศบาล

.....
.....

(.....)

ความเห็นหัวหน้าหน่วยงาน

.....
.....

(.....)

คำสั่งนายกเทศมนตรี

.....
.....

(นายไกรเมศร์ วัฒนนันท์พิงค์)
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะ ดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลป่าซาง ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์อำเภอป่าซางทราบ

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนเสนอผู้บริหารรับทราบ เดือนละ ๑ ครั้ง

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากครึ่งปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Facebook ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. จัดทำโดย

- ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลป่าซาง

เบอร์โทรศัพท์ ๐-๕๓๕๒-๑๐๐๗ ต่อ ๔๒

เบอร์โทรสาร ๐-๕๓๕๒-๒๓๓๑

เว็บไซต์ <http://www.pasangmunicipality.go.th/>

Facebook: เทศบาลตำบลป่าซาง

ภาคผนวก

ใบคำร้องทั่วไป

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

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

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

ข้าพเจ้าชื่อ(นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี อยู่
บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....ป่าซาง.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอให้เทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการดังนี้

๑.....

เนื่องจาก.....

๒.....

เนื่องจาก.....

๓.....

เนื่องจาก.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่

.....
.....

(.....)

ความคิดเห็นปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง

.....
.....

(นายไกรเมศร์ วัฒนนันท์พิงค์)
ปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง

ความเห็นหัวหน้าหน่วยงาน

.....
.....

(.....)

ความคิดเห็นนายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

.....
.....

(นายไกรเมศร์ วัฒนนันท์พิงค์)
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

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
.....
.....

(นายไกรเมศร์ วัฒนนันท์พิงศ์)
ปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง

ความเห็นหัวหน้าหน่วยงาน
.....
.....

(.....)

ความคิดเห็นนายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง
.....
.....

(นายไกรเมศร์ วัฒนนันท์พิงศ์)
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

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
(.....)

(สำหรับเจ้าหน้าที่) ได้ดำเนินการ [] ให้ข้อมูล/เอกสารที่ผู้ขอต้องการแล้ว [] ให้เข้าตรวจดูข้อมูล/เอกสารแล้ว [] นัดมารับเอกสารวันที่..... [] เปิดเผยได้เฉพาะบางส่วน [] ไม่สามารถเปิดเผยได้เพราะ..... ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ (.....)		(สำหรับผู้ขอ) ข้าพเจ้า [] ได้รับบริการตามที่ขอเรียบร้อยแล้ว [] ได้ชำระเงินค่าทำสำเนาเอกสาร บาท [] ได้ชำระเงินค่าทำสำเนามีผู้รับรับรองบาท [] ไม่ต้องชำระเงิน เพราะมีรายได้น้อย/เป็นบริการ ของเทศบาลตำบลป่าซาง ลงชื่อ.....ผู้ขอ (.....)	
ความคิดเห็นหัวหน้าศูนย์ฯ ลงชื่อ..... (.....) หัวหน้าศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร	ความคิดเห็นปลัดเทศบาล ลงชื่อ..... (.....) ปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง	ความคิดเห็นนายกเทศมนตรี ลงชื่อ..... (.....) นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง	

แบบคำร้องขอความอนุเคราะห์
สำหรับการใช้รถยนต์ของทางราชการ (รถยนต์กู้ชีพ)
เทศบาลตำบลป่าซาง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เลขที่.....
วันที่.....
เวลา.....
หน่วยงานที่ปฏิบัติ.....

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ใช้รถยนต์ของทางราชการ (รถยนต์กู้ชีพ)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

ด้วย ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว/).....นามสกุล.....
อายุ.....ปี ที่อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....

มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ใช้รถยนต์ของทางราชการ (รถยนต์กู้ชีพ) เพื่อการ.....
..... ณ สถานที่.....
ในวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

- เนื่องจากเหตุผล มีฐานะยากจน ไม่มียานพาหนะในการรับ-ส่ง
- เป็นผู้ป่วยติดเตียงป่วยเป็นโรค.....
- ผู้ป่วยไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้
- ไม่มีบุตรหลาน หรือญาติอยู่ด้วย หรืออยู่ใกล้เคียง
-
-

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย

ลงชื่อ.....
(.....)
ผู้ยื่นคำร้อง

ความเห็นเจ้าหน้าที่

.....
.....

(.....)

ความคิดเห็นปลัดเทศบาล

.....
.....

(.....)

ความเห็นหัวหน้าหน่วยงาน

.....
.....

(.....)

คำสั่งนายกเทศมนตรี

.....
.....

(นายไกรเมศร์ วัฒนนันทิพงศ์)
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

