

มาตรฐานงานรับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมแจ้งผู้ร้องทราบภายใน 15 วัน ทุกเรื่อง

1. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

2. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เสียงดัง ฯลฯ จัดทำบันทึกเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

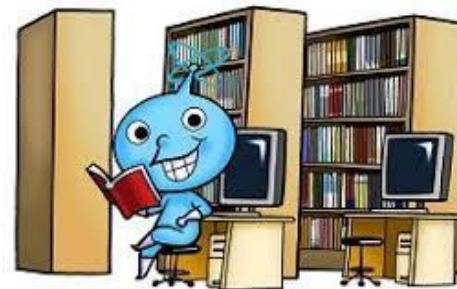
3. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลสันป่าเปา ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

4. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป



ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ หน่วยงานศูนย์ดำรงธรรมประจำตำบลสันป่าเปา
2. โทรศัพท์/โทรสาร : 0 5313 2362
3. เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลสันป่าเปา www.sanpapao.go.th
4. www.facebook.com/sanpapao
5. Line id : sanpapaonews
6. ทางไปรษณีย์ สำนักงานเทศบาลตำบลสันป่าเปา เลขที่ 199 หมู่ที่ 2 ตำบลสันป่าเปา อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ 50210
7. กล่องรับความคิดเห็นสำนักงานเทศบาลตำบลสันป่าเปา



การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมประจำตำบลสันป่าเปา



ศูนย์ดำรงธรรมประจำตำบลสันป่าเปา
สำนักงานเทศบาลตำบลสันป่าเปา
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
โทร./โทรสาร 0 5312 2362
www.sanpapao.go.th

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมประจำตำบลสันป่าเปา มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ/ขอความเป็นธรรม/แสดงความคิดเห็นและแจ้งเบาะแสการทุจริต ประพฤติมิชอบของบุคลากรภายในเทศบาลตำบลสันป่าเปา

1. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษบุคคลหรือข้าราชการ นักการเมือง มีพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริตหรือไม่สุจริต การใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น การบริหารงานไม่โปร่งใส ไม่มีประสิทธิภาพ

2. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ เช่น ไฟฟ้า ถนน ขาดแหล่งน้ำใช้อุปโภคบริโภคและอื่น ๆ

3. เรื่องที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมและนโยบายการบริหารหรือเรื่องที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการรับบริการและรับให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายทั่วไปแก่ประชาชน



ขั้นตอนในการให้บริการ

ดำเนินการไม่เกิน : 15 วัน (ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนเปลี่ยนแปลงได้ตามข้อเท็จจริง)

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา
1	กรอกแบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์	1 วัน
2	พิจารณาคำร้อง	1 วัน
3	พิจารณาสั่งการ	1 วัน
4	ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ/แก้ไขปัญหา	11 วัน
5	รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหาร/ผู้ร้องทราบ	1 วัน

รายการเอกสาร/หลักฐานประกอบ

- กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง :
 - 1.1 เอกสารแบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์
 - 1.2 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง
 - 1.3 เอกสาร หลักฐานประกอบ (ถ้ามี)
- กรณีร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ :

ไม่มีเอกสาร แต่โปรดระบุ ชื่อ-นามสกุล หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้



ศูนย์ดำรงธรรมประจำตำบลสันป่าเปา เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.



โหลดแอป Spond
แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนกับ
ศูนย์ดำรงธรรม

