



ประกาศเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

เรื่อง ขั้นตอนการร้องเรียนร้องทุกข์ และการจัดการ การร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ด้วยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้จัดตั้ง “ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี” เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และประสานงานให้มีการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และเป็นช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ความต้องการหรือข้อเสนอแนะของประชาชน

เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว จึงอาศัยอำนาจตามมาตรา ๔๘ เตรส แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดังต่อไปนี้

๑. ให้ยกเลิกประกาศเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ฉบับลงวันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๖๔ เรื่อง ขั้นตอนการร้องเรียนร้องทุกข์ และการจัดการ การร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๒. ให้ยกเลิกประกาศเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ฉบับลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๗ เรื่อง เปลี่ยนแปลงช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๓. ให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีสถานที่ตั้ง ณ ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดเทศบาล ชั้น ๘ สำนักงานเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางในคู่มือปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดังต่อไปนี้

๓.๑. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

๓.๑.๑. ติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๓.๑.๒. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี สำนักงานเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เลขที่ ๑๘/๙ ถ.ภักดีอนุสรณ์ ต.ตลาด อ.เมืองฯ จ.สุราษฎร์ธานี ๘๔๐๐๐

๓.๑.๓. ทางโทรสาร หมายเลข ๐๗๗-๒๘๘๙๑๙

๓.๑.๔. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๗-๒๗๒๕๑๓ ต่อ ๑๘๒

๓.๑.๕. เว็บไซต์เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี <http://www.suratcity.go.th>

๓.๑.๖. แอปพลิเคชัน : Line Official Account (ระบบ Line OA Smart City)

๓.๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๓.๒.๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ตามข้อ ๓.๑

๓.๒.๒. เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้ว ลงทะเบียนรับและคัดกรองเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เสนอต่อหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล(หัวหน้าเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี) พิจารณา โดยหากเห็นว่าเป็นกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ไม่ซับซ้อน เป็นการดำเนินการตามภารกิจหรือขอบเขตอำนาจตามปกติ สามารถประสานงานแก้ไขปัญหาได้ทันที จะแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้สำนัก/กองที่รับผิดชอบเพื่อแก้ไขปัญหาทันที แต่หากเห็นว่าเป็นกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อน เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หรือต้องวิเคราะห์กลั่นกรองเสนอความเห็นทางกฎหมาย จะมอบหมายให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นผู้ประสานงานกับสำนัก/กองที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา

๓.๒.๓. เมื่อสำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามประเด็นแห่งการร้องเรียนร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วันทำการ โดยหากเป็นกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ไม่ซับซ้อน ให้สำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้อง/หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ แต่หากเป็นกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อน ให้รายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อรวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริงรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้อง/หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ และหากไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาตามประเด็นแห่งการร้องเรียนร้องทุกข์ได้ ภายใน ๑๕ วันทำการ ให้สำนัก/กองที่เกี่ยวข้องรายงานความคืบหน้า ปัญหาอุปสรรค หรือขั้นตอนการดำเนินงานให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีทราบ

๓.๒.๔. ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งไม่ได้รายงานผลการดำเนินการ ความคืบหน้าหรือปัญหาอุปสรรคให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ภายใน ๑๕ วันทำการ โดยติดตามผ่านเจ้าหน้าที่ประสานงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นระยะๆทุก ๓๐ วัน จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

๓.๒.๕. หลังจากได้รับแจ้งผลการดำเนินการ ความคืบหน้าหรือปัญหาอุปสรรค ให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีรวบรวมข้อมูล จัดทำสถิติและสรุปผลการดำเนินการ ทุกๆ ๓๐ วัน โดยให้รายงานประจำเดือนภายในวันที่ ๗ ของเดือนถัดไปและเมื่อสิ้นปีงบประมาณ โดยให้มีข้อมูลถึงจำนวนเรื่องร้องเรียนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ รวมทั้งปัญหาอุปสรรค ข้อขัดข้องในการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบ

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๔ เดือน กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๘



(นายประเสริฐ บุญประสพ)

นายกเทศมนตรีนครสุราษฎร์ธานี