

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

คำนำ

เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากประชาชน ทั้งนี้เทศบาลฯสามารถนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
คำจำกัดความ	๑
ขอบเขตการให้บริการ	๒
หน้าที่ผู้รับผิดชอบ	๒
ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ	๒
ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ	๒
ผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ	๒
การใช้ระบบร้องเรียนทางเว็บไซต์	๓

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีความประสงค์จะให้ใช้บังคับกับส่วนราชการในทุกระทรวง ทบวง กรม ทั้งที่เป็นราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาค โดยมีรายละเอียดของหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และกรอบแนวทางการดำเนินการที่สำคัญ เป็นการกำหนดแนวทางที่ส่วนราชการต้องจัดให้มีขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับบริการโดยเร็ว ในขณะเดียวกันก็จะสามารถตรวจสอบความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ โดยกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน หรือติดต่อประสานงาน ระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และประกาศให้ประชาชนได้รับทราบ และเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาต้องตรวจสอบให้ข้าราชการของตนมีการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามระยะเวลา การจัดระบบสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อติดต่อสอบถามหรือใช้บริการของส่วนราชการ การรับฟังข้อร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบให้ชัดเจน ในกรณีที่ได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นจากประชาชนในการชี้แจง ปัญหาอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาในวิธีปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องนำมาพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและแจ้งผลให้ผู้แจ้งทราบ ส่วนราชการมีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการให้ทราบโดยทั่วไป เว้นแต่กรณีจำเป็นต้องกระทำเป็นความลับเพื่อความมั่นคงหรือรักษาความสงบเรียบร้อย หรือคุ้มครองสิทธิของประชาชน ส่วนราชการต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณ รายจ่าย รายการจัดซื้อ จัดจ้าง และสัญญาใด ๆ ที่มีการดำเนินการ โดยห้ามทำสัญญาใดที่มีข้อความห้ามมิให้เปิดเผยข้อความหรือข้อตกลงในสัญญา เว้นแต่ข้อมูลที่ได้รับ ความคุ้มครองโดยกฎหมาย

เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายความว่า ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน ที่มาติดต่อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ กับเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

ขอบเขตการให้บริการ

๑. งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ
๒. งานบริการให้ข้อมูลข่าวสาร
๓. งานบริการให้คำปรึกษา
๔. งานอื่นๆ ตามนโยบายของรัฐบาล นโยบายของจังหวัดกาญจนบุรี

ผู้รับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักปลัดเทศบาล

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

๑. หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในช่องทางต่างๆ
 - ๑.๑ สำนักปลัดเทศบาล
 - ทางไปรษณีย์
 - โทรศัพท์ ๐-๓๔๕๖-๑๘๘๙ ต่อ ๒๑๐ , ๐-๓๔๕๖-๑๑๒๓
 - เบอร์ด่วน ๑๙๙ (เฉพาะในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น)
 - ผู้รับฟังความคิดเห็นของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
 - ๑.๒ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
 - เว็บไซต์ www.trpcity.go.th
 - E-mail : trpcity@trpcity.go.th
 - facebook : Tharueaphrataen Town Municipality Kanchanaburi
 - ๑.๓ ทุกหน่วยงาน ในสังกัดเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
 - ผู้รับบริการ ที่เข้ามาติดต่อประสานงานขอรับแบบฟอร์มคำร้อง กับหน่วยงานของตนเอง
๒. หัวหน้างานธุรการ ทุกหน่วยงาน มีหน้าที่
 - ๒.๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการที่มาแจ้งกับหน่วยงานของตนเอง และนำมาลงรับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล)
 - ๒.๒ ติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้าหน่วยงานของตนเอง
 - ๒.๓ ติดตามผลการดำเนินการแก้ไข และรวบรวมข้อมูลเสนอให้ผู้บริหาร
 - ๒.๔ สำเนาผลการดำเนินการแก้ไข แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล)

ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ

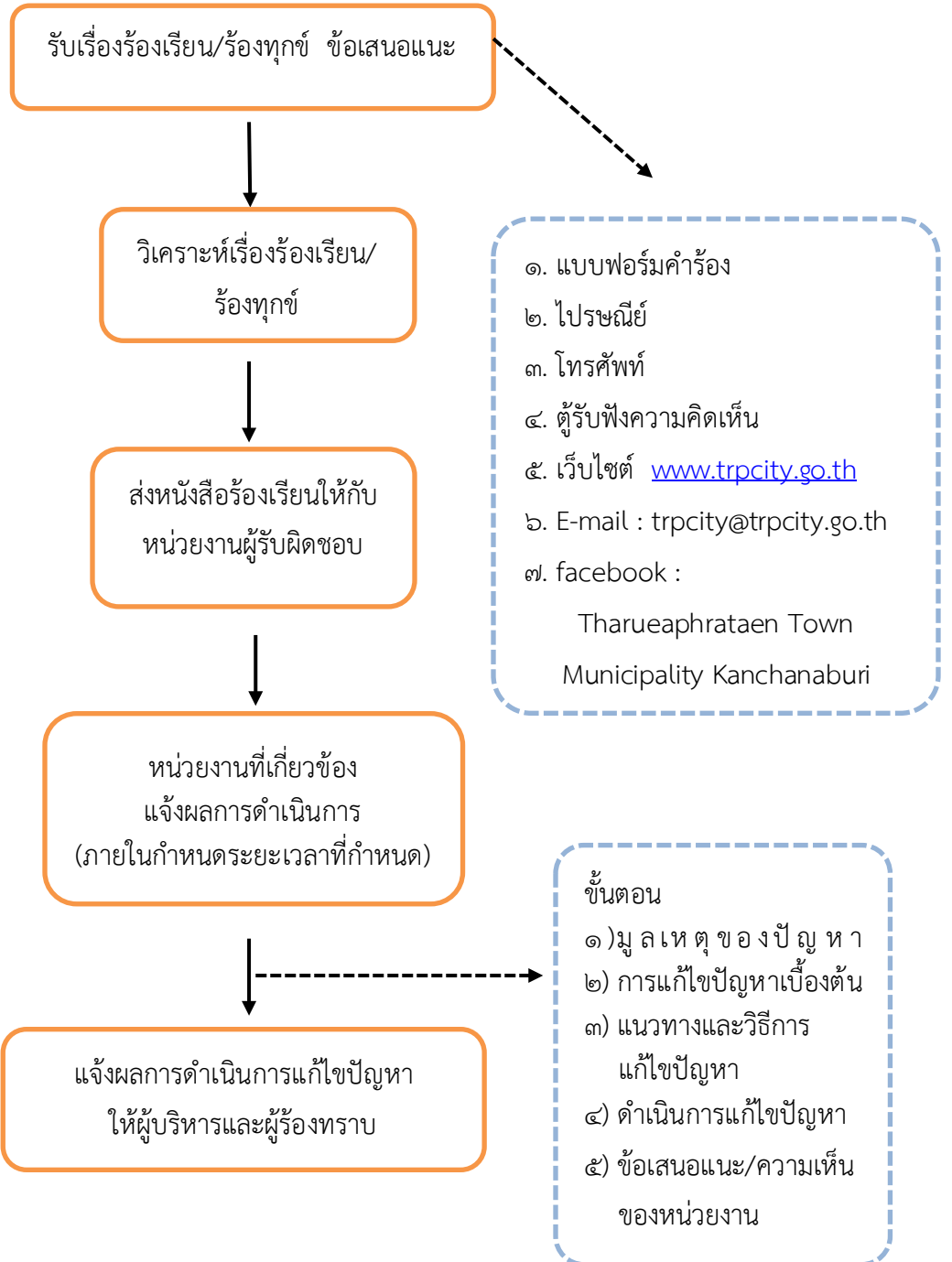
ผู้ที่มีความประสงค์ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น สามารถแจ้งผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตัวเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มคำร้อง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล) หรือทุกหน่วยงานที่ผู้รับบริการเข้าไปติดต่อประสานงาน
๒. ไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง “นายกเทศมนตรีเมืองท่าเรือพระแท่น สำนักงานเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ๕๔/๑ ถนนแสงชูโต ตำบลท่าเรือ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๓๐”
๓. โทรศัพท์ ๐-๓๔๕๖-๑๘๘๙ ต่อ ๒๑๐ , ๐-๓๔๕๖-๑๑๒๓
๔. ตู้รับฟังความคิดเห็น ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
ณ บริเวณ ศูนย์แพทย์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา และ โรงเรียนเทศบาล ๑
๕. เว็บไซต์ www.trpcity.go.th
๖. E-mail : trpcity@trpcity.go.th
๗. facebook : Tharueaphrataen Town Municipality Kanchanaburi
๘. ศูนย์ ONE STOP SERVICE (OSS)

ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ
๒. วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี
 - ๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ
 - ๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และแก้ไขเพิ่มเติม
๓. ส่งหนังสือร้องเรียนให้กับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการแก้ไข ภายใน ๑๕ วัน กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป และกรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มาจากหน่วยงานภายนอก ดำเนินการแจ้งผลการแก้ไขตามระยะเวลาที่หน่วยงานนั้นเป็นผู้กำหนด โดยให้มีสาระสำคัญดังนี้
 - ๑) มูลเหตุของปัญหา
 - ๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
 - ๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
 - ๔) ดำเนินการแก้ไขปัญหา
 - ๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน
๕. แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริหารและผู้ร้องทราบ

ผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ





คำร้อง

สำนักงานเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว/อื่นๆ.....).....

อายุ.....ปี เลขบัตรประจำตัวประชาชน ----

บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... ซอย.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... เบอร์โทรศัพท์.....

ข้าพเจ้า มีความประสงค์.....

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

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

<p>ผู้ดำเนินการ</p> <p>เรียน.....</p> <p>- เพื่อโปรดทราบ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ.....</p> <p>(.....)</p> <p>ตำแหน่ง.....</p>		<p>แจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ดำเนินการแก้ไขปัญหาลแล้วเสร็จในวันที่.....</p> <p><input type="checkbox"/>ทราบผลความคืบหน้า ภายใน ๑๕ วัน</p> <p><input type="checkbox"/>ทราบผลความคืบหน้า ช้ากว่า ๑๕ วัน</p> <p>ลงชื่อรับทราบ.....</p> <p>(.....)</p> <p>ผู้ยื่นคำร้อง</p>	
<p>เรียน ปลัดเทศบาล</p> <p>- เพื่อโปรดทราบ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ.....</p> <p>(.....)</p> <p>ตำแหน่ง.....</p>	<p>เรียน นายกเทศมนตรี</p> <p>- เพื่อโปรดทราบ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ.....</p> <p>(.....)</p> <p>ตำแหน่ง.....</p>	<p>คำสั่ง</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ.....</p> <p>(.....)</p> <p>ตำแหน่ง.....</p>	

การใช้ระบบร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.trpcity.go.th

๑. เข้าสู่เว็บไซต์ www.trpcity.go.th

๒. คลิกที่คำว่า ร้องทุกข์/ร้องเรียน หรือ สแกนคิวอาร์โค้ด ONE STOP SERVICE



๓. บันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เมื่อบันทึกเรียบร้อย กดคำว่า “ส่งข้อมูล”

หน้าหลัก » ร้องทุกข์/ร้องเรียน »

แจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนการุณยสงเคราะห์ที่เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
 เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
 54/1 ถนนแสงชูโต ตำบลท่าเรือ อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี 71130
 โทรศัพท์ 0-3456-1889 , 0-3456-1035
 โทรสาร 0-3456-1222
 Email : trpcity@trpcity.go.th

ข้อแนะนำ-ข้อกำหนด
 กรุณากรอกข้อมูลที่เป็นจริง หรือเป็นข้อเท็จจริงที่ตนประสบ โดยต้องไม่เป็นข้อความที่ใส่ร้ายป้ายสีใส่ใคร่ถ่วงง้อ และไม่พาดพิงถึงใครโดยไม่เป็นความจริง
 หากท่านประสงค์ร้องทุกข์/ร้องเรียน ท่านต้องระบุชื่อ-นามสกุล เลขบัตรประชาชน 13 หลัก หรือ e-mail เบอร์โทรศัพท์ของท่าบ้านจริงท่านเป็น โดยต้องกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ การระบบจะจัดเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ
 ทั้งนี้ คำร้องทุกข์/ร้องเรียนหากไม่เป็นความจริง ท่านยินดีรับผิดชอบทั้งการเพิ่มและทางอาญาหากะเพิ่ม

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ-สกุล *

เลขที่บัตรประชาชน *

ที่อยู่

โทรศัพท์

Email

ข้อมูลร้องเรียน

ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/องค์กร) *

หัวข้อ *

รายละเอียด

๓

ยกเลิก **ส่งข้อมูล**



ประกาศเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาล และเจ้าหน้าที่ของเทศบาล เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักปลัดเทศบาล (ชั้น ๒) สำนักงานเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ตำบลท่าเรือ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักปลัดเทศบาล (ชั้น ๒) สำนักงานเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ตำบลท่าเรือ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐-๓๔๕๖-๑๘๘๙ ต่อ ๒๑๐
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ได้ที่ www.Trpcity.go.th
๔. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็น ได้ที่สำนักงานเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น และศูนย์แพทย์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน และผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(นางสาวปุนยวีร์ โพธิพิพิธ)

นายกเทศมนตรีเมืองท่าเรือพระแท่น



คำสั่งเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

ที่ ๒๗๙ /๒๕๕๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเป็นรูปธรรม เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น จึงแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ดังนี้

- | | |
|---|------------------|
| ๑. ปลัดเทศบาล | ประธานกรรมการ |
| ๒. รองปลัดเทศบาล | รองประธานกรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน | กรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | กรรมการ |
| ๗. ผู้อำนวยการกองการศึกษา | กรรมการ |
| ๘. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม | กรรมการ |
| ๙. ผู้อำนวยการกองการประปา | กรรมการ |
| ๑๐. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | กรรมการ |
| ๑๑. หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน | กรรมการ |
| ๑๒. ผู้อำนวยการสถานศึกษา โรงเรียนเทศบาล ๑ | กรรมการ |
| ๑๓. หัวหน้างานนิติการ | กรรมการ |
| ๑๔. หัวหน้างานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล | เลขานุการ |

/โดยให้.....

โดยให้คณะกรรมการ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียน/
ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและ
พิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงาน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติ
รายงานผลการดำเนินงานให้นายกเทศมนตรีเมืองท่าเรือพระแท่นทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๕๘



(นางสาวบุญวีร์ โพธิพิพิธ)

นายกเทศมนตรีเมืองท่าเรือพระแท่น



คำสั่งเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

ที่ ๔๓๑ /๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ได้มีคำสั่ง ที่ ๒๒๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ นั้น

เนื่องจาก มีเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ขอลาออกจากราชการ เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น จึงเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใหม่ และขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- | | | |
|-----------------|-----------|--|
| ๑. นางรุ่งทิพย์ | โพธิพิพิธ | พนักงานเทศบาลสามัญ
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |
| ๒. นางสาวสุนทรี | ปราศรี | พนักงานจ้างตามภารกิจ
ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ |

ให้มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่อง/แยกเรื่อง และส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการ
๒. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด
๓. รวบรวมสรุปรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากหน่วยงานต่างๆ เพื่อเสนอให้ผู้บริหารท้องถิ่นทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๓ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๒

(นางสาวปุนยวีร์ โพธิพิพิธ)

นายกเทศมนตรีเมืองท่าเรือพระแท่น