



ประกาศเทศบาลนครอ้อมน้อย

เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลนครอ้อมน้อย

ตามที่เทศบาลนครอ้อมน้อย ได้มีประกาศเทศบาลนครอ้อมน้อย ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๑ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และได้มีคำสั่งเทศบาลนครอ้อมน้อยที่ ๔๒๕/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลนครอ้อมน้อย เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม นั้น

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลนครอ้อมน้อย เกิดประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้ผลเป็นที่ยุติและประชาชนได้รับความพึงพอใจ จึงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลนครอ้อมน้อย ดังนี้

ข้อ ๑. ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในเทศบาลฯ ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นๆ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑.๑ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง Facebook กองวิชาการและแผนงาน

เทศบาลนครอ้อมน้อย

๓. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้ชั้นหนึ่ง อาคารสำนักงานเทศบาลนคร

อ้อมน้อย

๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐-๒๔๒๐-๔๐๑๑

ต่อ ๔๐๙

๑.๒ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ ตามข้อ ๑.๑

แล้วให้ดำเนินการดังนี้

- พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ว่าสามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ ให้ติดต่อประสานงานทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานในเทศบาลฯ ที่เกี่ยวข้องแล้ว และสามารถแจ้งผู้ร้องฯ ได้ ให้แจ้งผู้ร้องฯ ทันที

- เมื่ออ่านคำร้องแล้ว ให้ประเมินว่า เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องฯ แจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องฯ โดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องฯ ได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องฯ และจำแนกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่า เป็นเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในเทศบาลฯ หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลฯ หรือเรื่องทั่วไป

-กรณีและผู้ร้องฯ แจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิง หรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์ส่วนรวม เช่น ขอดนน แจ้งเบาะแสการค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานในเทศบาลฯ ที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

-กรณีและผู้ร้องฯ แจ้งชื่อที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องฯ เพื่อขอข้อมูลผู้ร้องฯ หรือให้ผู้ร้องฯ ยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

-กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กล่าวโทษ การแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดหรือผู้มีอิทธิพล ซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องฯ ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องฯ ก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานในเทศบาลฯ ที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ

-สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

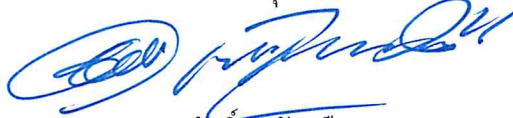
(๒)เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับการแก้ไขแล้ว ให้ยุติเรื่องดังกล่าว พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบ

ข้อ ๒. หลังจากที่หน่วยงานในเทศบาลฯ ที่เกี่ยวข้อง ได้รับสำเนาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ให้รับดำเนินการตรวจสอบ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว ภายใน ๗ วันทำการ หลังจากดำเนินการแล้วให้รายงานการดำเนินการให้ผู้ร้องฯ ทราบภายใน ๗ วันทำการ และแจ้งผลการดำเนินการให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบด้วย

ข้อ ๓.ให้ศูนย์ฯ รายงานสรุปผลดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้จังหวัดสมุทรสาครทราบ เป็นประจำทุกวันที่ ๒๕ ของเดือน

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๑



(นายสมศักดิ์ ขวัญเมือง)

นายกเทศมนตรีนครอ้อมน้อย