คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเชียงกลม

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเชียงกลม ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเชียงกลม ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเชียงกลม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเชียงกลม	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเชียงกลม

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเชียงกลม

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลเชียงกลมจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงกลม ตำบลเชียงกลม อำเภอปากชม จังหวัดเลย

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเชียงกลม มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเชียงกลม

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

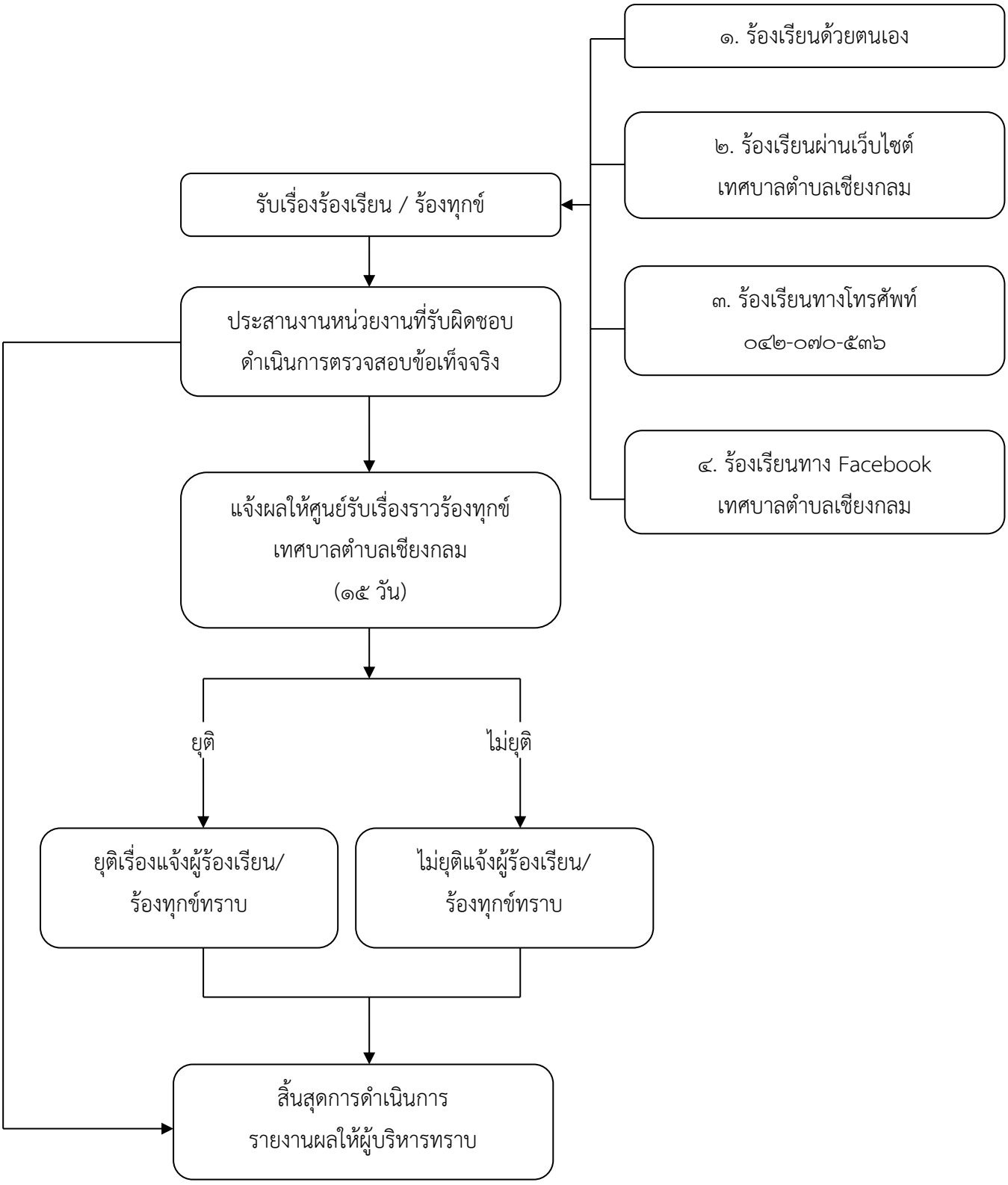
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลเชียงกลม เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเชียงกลม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลเชียงกลม	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๒๐๗ ๕๑๖๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบางนายสี ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเชียงกลมดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเชียงกลม

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๒๐๗ ๕๑๖๔
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๔๒๐๗ ๕๑๖๔
- เว็บไซต์ www.chiangklom.co.th

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเชียงกลม

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล..... อำเภอ.....จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

.....

.....

.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังเทศบาลตำบลเชียงกลม เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ

๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย

๔. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ใบคำร้องทั่วไป

สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงกลม
๓๖๐ ม.๑ ต.เชียงกลม อ.ปากชม
จ.เลย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเชียงกลม

ด้วยข้าพเจ้า ชื่อ นาย/นาง/นางสาว.....สกุล.....
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก .....
.....
.....

และมีความประสงค์ขอให้เทศบาลตำบลเชียงกลม ดำเนินการ ดังนี้

๑. .....
.....

๒. .....
.....

๓. .....
.....

ดังนั้น จึงขอให้เทศบาลตำบลเชียงกลม รับเรื่องที่ข้าพเจ้าเสนอและอนุมัติดำเนินการให้แก่ข้าพเจ้าด้วย จักเป็นพระคุณอย่างสูงและขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ยื่นคำร้อง

บัญชีรายชื่อแนบท้ายคำร้อง

ลำดับที่	ชื่อ – สกุล	ที่อยู่	ลายมือชื่อ	หมายเหตุ

ประกาศเทศบาลตำบลเชียงกลม
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์-ร้องเรียน

.....

ด้วยเทศบาลตำบลเชียงกลม ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์-ร้องเรียนประจำเทศบาลตำบลเชียงกลมขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งที่ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การสะท้อนปัญหาความต้องการ ความเดือดร้อนต่างๆ ที่ได้รับ ตลอดจนเพื่อร่วมกันตรวจสอบความถูกต้องและโปร่งใสของเทศบาลตำบลเชียงกลม ในการดำเนินการโครงการต่างๆ ในเขตพื้นที่/หมู่บ้านที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งในด้านปริมาณงานและคุณภาพ จึงขอประชาสัมพันธ์การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์-ร้องเรียนให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบ และสามารถร้องทุกข์-ร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นอื่นๆ หรือแจ้งการทุจริตได้ โดยผ่านช่องทางดังนี้

๑.แจ้งด้วยตนเองโดยตรง แจ้งได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ - ร้องเรียน สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลเชียงกลม อำเภอปากชม จังหวัดเลย

๒.ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๒-๘๗๐-๕๓๖

๓.ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ - ร้องเรียนสำนักงานปลัดเทศบาลตำบลเชียงกลม ๓๖๐ หมู่ที่ ๑ ตำบลเชียงกลม อำเภอปากชม จังหวัดเลย ๔๒๑๕๐

๔.ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็น ซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงกลม

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน และผู้ที่แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายราเชนท์ กงสิมมา)
นายกเทศมนตรีตำบลเชียงกลม

๓.๔ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

นางอิศริยา วรนาม เจ้าพนักงานธุรการ

๓.๕ กองประปา

นางกมลรัตน์ สุวรรณชาติ เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี

๓.๖ กองช่าง

นางบุษบา ป้องศิริ เจ้าพนักงานธุรการ

มีหน้าที่รับผิดชอบ รับเรื่องราวร้องทุกข์ ความเดือดร้อนของประชาชนปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ รายงานผลการปฏิบัติตามสายบังคับบัญชาทันทีที่ได้รับเรื่องราว และดำเนินการอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

สั่ง ณ วันที่ ๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายราเชนท์ กงสิมมา)

นายกเทศมนตรีตำบลเชียงกลม

๑.๖ ผู้อำนวยการกองการศึกษา กรรมการ

๑.๗ หัวหน้าสำนักปลัด กรรมการและเลขานุการ

โดยให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

๑. รับเรื่องราวความเดือดร้อนจากประชาชนในทุกเรื่อง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๒. วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราว เหตุการณ์ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์

๓. ประสานการปฏิบัติและส่งต่อเรื่องราวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ

๔. รายงานผลการปฏิบัติตามสายบังคับบัญชาทันทีที่ได้รับเรื่องราวระหว่างการปฏิบัติและภายหลังภารกิจเสร็จสิ้นแล้ว

๕. ประชาสัมพันธ์ผลงานให้ประชาชนทั่วไปทราบอย่างแพร่หลาย

๖. ดำเนินกิจการส่งเสริมเชิดชูคนดีและให้ความรู้ทางศีลธรรม จริยธรรม แก่ประชาชนทั่วไป

๗. ดำเนินการอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๓. **<u>เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์</u>** ประกอบด้วย

๓.๑ สำนักปลัดเทศบาล

งานบริหารงานทั่วไป

นางสาวรัชเรศ วังคีรี นักจัดการงานทั่วไป

นายประสิทธิ์ แสนใจวุฒิ เจ้าพนักงานธุรการ

งานด้านการรักษาความสงบภายใน

นายณัฐพล จินดามุข เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านสวัสดิการและสังคม

นางยุวดี หงษา นักพัฒนาชุมชน

๓.๒ กองคลัง

นางสาวศรันยา สิงห์รักษ์ เจ้าพนักงานธุรการ

๓.๓ กองการศึกษา

นางสาววริศรา กวนหลวง เจ้าพนักงานพัสดุ

คำสั่งเทศบาลตำบลเชียงกลม

ที่ ๑๓๐ /๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเชียงกลม

.....

เพื่อให้การบริหารงานและการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเชียงกลมเป็นไปด้วยความโปร่งใส บริสุทธิ์และยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประเทศชาติมีความมั่นคง สังคมและประชาชนร่มเย็นเป็นสุขและได้เล็งเห็นว่า"ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ " เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ทำให้การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพในการบริหารจัดการ โดยใช้หลักธรรมาภิบาล การมีส่วนร่วมของประชาชนทุกสาขาอาชีพได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเทศบาลตำบลเชียงกลม จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่กำกับ ดูแล ช่วยเหลือ และสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เทศบาลตำบลเชียงกลม

๑. <u>คณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์</u> ประกอบด้วย

๑.๑ นายกเทศมนตรีตำบลเชียงกลม	ประธานกรรมการ
๑.๒ รองนายกเทศมนตรีตำบลเชียงกลม	กรรมการ
๑.๓ ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลเชียงกลม	กรรมการ
๑.๔ เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลเชียงกลม	กรรมการ
๑.๕. ปลัดเทศบาลตำบลเชียงกลม	กรรมการและเลขานุการ
๑.๖ หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๒. <u>คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์</u> ประกอบด้วย

๑.๑ ปลัดเทศบาลตำบลเชียงกลม	ประธานกรรมการ
๑.๒ ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๑.๓ ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๑.๔ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข	กรรมการ
๑.๕ ผู้อำนวยการกองประปา	กรรมการ

คำสั่งเทศบาลตำบลเชียงกลม

ที่ ๑๒๙ /๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องทุกข์

.....

ด้วยเทศบาลตำบลเชียงกลม ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำเทศบาลตำบลเชียงกลม ขึ้นภายในสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงกลม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการร้องทุกข์ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเชียงกลม มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อประชาชน จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

๑. นางโสภา บุดดา ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

๒. นางพัชรี โสประดิษฐ ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

๓. นายประสิทธิ์ แสนใจวุฒิ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติการ

ให้มีหน้าที่ดังนี้

๑. จัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์

๒. รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ยื่นเป็นเอกสาร, ผ่านทางเว็บไซต์และทางโทรศัพท์

๓. ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานรับผิดชอบ

๔. แจ้งผลการดำเนินการตอบผู้ร้องทุกข์

๕. ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลให้ทราบหลังดำเนินการแล้วเสร็จ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายราเชนท์ กงสิมมา)

นายกเทศมนตรีตำบลเชียงกลม