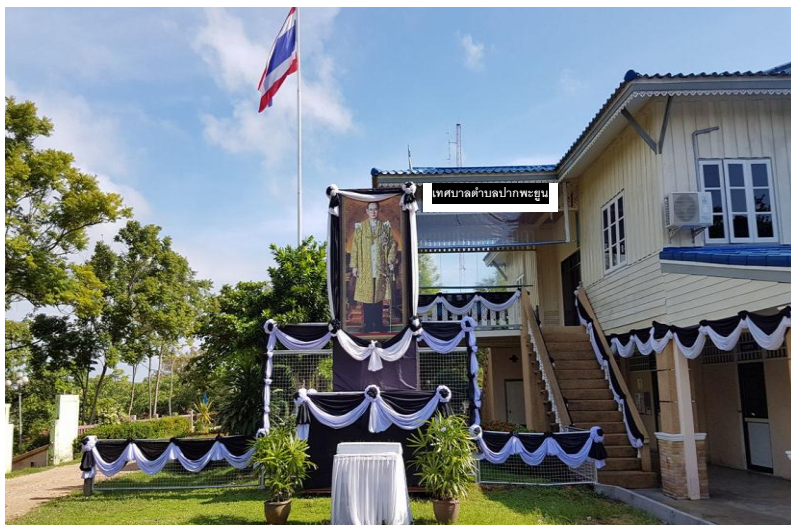


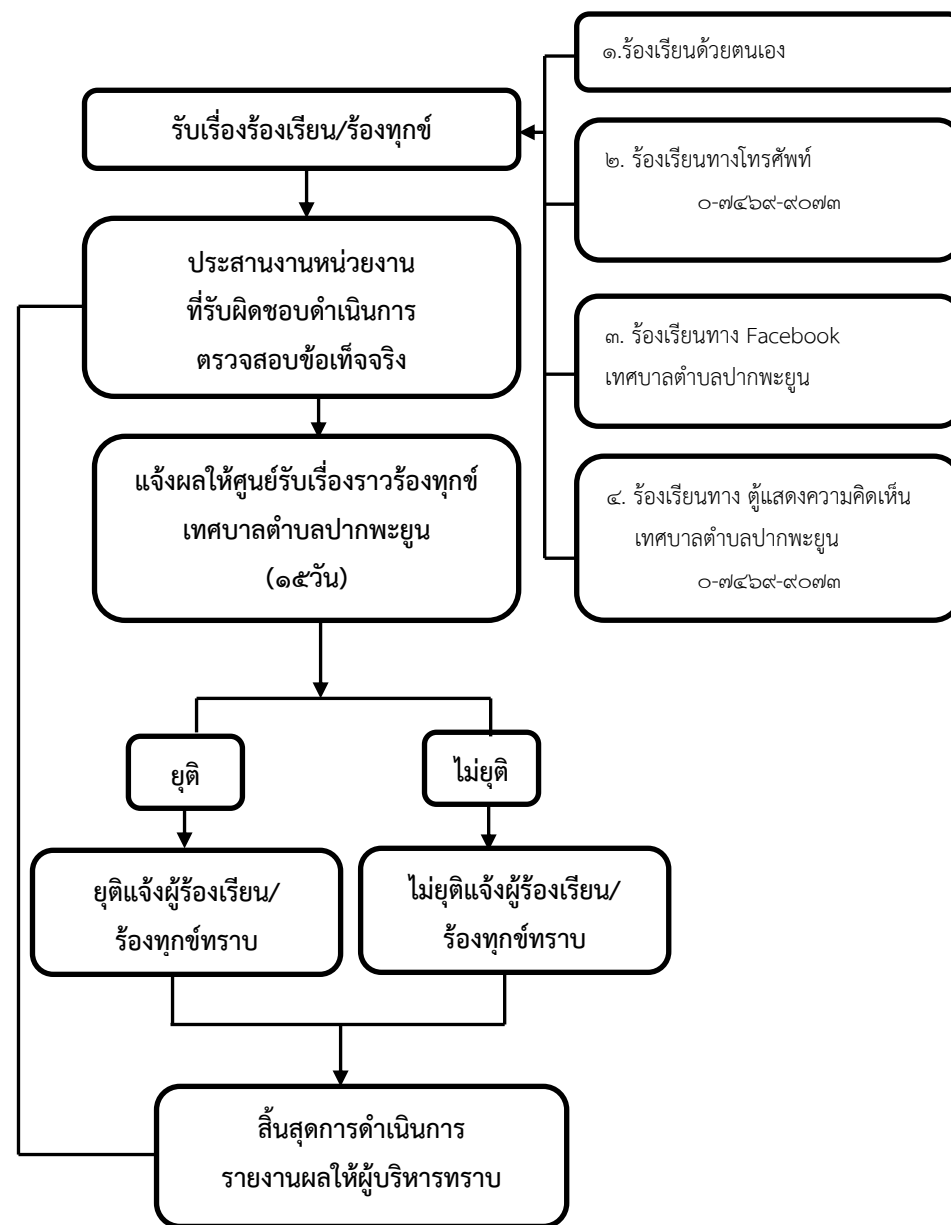


คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลปากพะยูน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การบริหาร ระบบ ราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของ ประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จ อย่าง เป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือ ไม่ได้รับ ความเป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลปากพะยูน หมู่ที่ ๑ ตำบลปากพะยูน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดพัทลุง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลปากพะยูน เพื่อความ สะดวกในการประสานงาน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของ ประชาชน

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้ บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัด ต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อ สั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบล ปากพะยูน ได้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิด ความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำ หนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึก ข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อ ดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

ติดต่อ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลปากพะยูน

โทร ๐-๗๔๖๙-๙๐๗๓ , ๐-๗๔๖๙-๙๒๕๓

โทรสาร ๐-๗๔๖๙-๙๓๒๘ Facebook : เทศบาลตำบลปากพะยูน

เว็บไซต์ เทศบาลตำบลปากพะยูน <http://www.pakpayoon.go.th>