



ประกาศเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย
เรื่อง หลักเกณฑ์ ขั้นตอน และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่เทศบาลตำบลหนองสาหร่ายได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหนองสาหร่ายเพื่อรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ให้บริการประชาชน แบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) และปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่กระทรวงมหาดไทยหรือผู้ว่าราชการจังหวัดกาญจนบุรี มอบหมาย นั้น

เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง และสอดคล้องกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอ จึงกำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑. บุคคลผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือมีความประสงค์ขอรับความช่วยเหลือ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ชื่อ - สกุล ชื่อที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน

๑.๒ ปัญหาความเดือดร้อน/ข้อสอบถาม/การเสนอความคิดเห็น

๑.๓ ความประสงค์/ความต้องการให้ดำเนินการช่วยเหลือและขอแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มี ๗ ช่องทาง ดังนี้

๒.๑ จากส่วนราชการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือจากส่วนราชการอื่น

๒.๒ ยื่นคำร้อง/หนังสือด้วยตนเอง โดยสามารถเขียนคำร้องได้ที่ทุกส่วนราชการของเทศบาล

๒.๓ เว็บไซต์ของเทศบาล <http://www.nongsarai.go.th>

๒.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล (e-mail) nongsarai2561@nongsarai.go.th

๒.๕ เฟสบุ๊กของเทศบาล (Facebook) ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เทศบาลตำบลหนองสาหร่าย

๒.๖ โทรศัพท์ (โทร. ๐-๓๔๖๘-๒๐๙๓-๔)

๒.๗ ไปรษณีย์ จำหน่ายซองถึง ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย ๑๖๙ หมู่ที่ ๑

ตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๔๐

หมายเหตุ ช่องทางตามข้อ ๒.๑ ข้อ ๒.๒ ข้อ ๒.๖ และข้อ ๒.๗ รับเรื่องวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. และช่องทางตามข้อ ๒.๓ ข้อ ๒.๔ และข้อ ๒.๕ รับเรื่องทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดการเรื่องเฉพาะวันและเวลาราชการ

๓. ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามเอกสารแนบท้าย
ประกาศนี้

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๐

(นายชนะ สุขพรม)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองสาหร่าย

เอกสารแนบท้ายประกาศเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย

ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลา	เจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑.	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแก้ไขปัญห ความเดือดร้อนของประชาชน ใน ๗ ช่องทาง จากส่วนราชการหรือบุคคลผู้มายื่นคำร้อง/ หนังสือด้วยตัวเอง , เว็บไซต์ของเทศบาล , จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล , เฟซบุ๊ก ของเทศบาล , โทรศัพท์ และไปรษณีย์	๕ นาที	- กรณีจากส่วนราชการ หรือเขียน คำร้อง/หนังสือ และทางไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาล - กรณีทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก และโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาล
๒.	ลงรับงานสารบรรณกลาง สำนักปลัดเทศบาล และส่งให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหนอง สาหร่าย	๑๐ นาที	เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาลตำบล หนองสาหร่าย
๓.	ตรวจสอบเรื่องและสำเนาแจ้งส่วนราชการที่ เกี่ยวข้อง พร้อมรายงานเสนอผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้นพิจารณาสั่งการ	๑ วัน	ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหนอง สาหร่าย สำนักปลัด
๔.	ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และรายงาน ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และแจ้งศูนย์ดำรง ธรรม เทศบาลตำบลหนองสาหร่าย	ไม่เกิน ๙ วัน	ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕.	ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการ/ความคืบหน้า / ตอบให้ผู้ร้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ ในเบื้องต้น	ไม่เกิน ๓ วัน	ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหนอง สาหร่าย สำนักปลัด
๖.	ติดตามผล/เร่งรัดการดำเนินการ และแจ้งผล การดำเนินการ/ความคืบหน้าให้ผู้ร้องหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เน้นระยะจนกว่า เรื่องจะยุติ	ทุกระยะ ๑๔ วัน	ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบล หนองสาหร่าย สำนักปลัด
๗.	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอ ผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)	๑ วัน/ ๓๐ วัน	ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหนอง สาหร่าย สำนักปลัด