



คำสั่งเทศบาลตำบลทอนหงส์

ที่ ๑๐๐๔/๒๕๕๘

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ หรือข้อเสนอแนะของประชาชน
(ยกเลิกคำสั่งที่ ๗๑๘/๒๕๕๑)

เพื่อให้การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ ตอบข้อซักถาม ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน ดังรายชื่อต่อไปนี้

ก. คณะกรรมการศูนย์ ประกอบด้วย

- | | |
|----------------------------|---------------------|
| ๑. นายกเทศมนตรีตำบลทอนหงส์ | ประธานกรรมการ |
| ๒. รองนายกเทศมนตรี ๒ ท่าน | กรรมการ |
| ๓. ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี | กรรมการ |
| ๔. เลขานุการนายกเทศมนตรี | กรรมการ |
| ๕. ปลัดเทศบาล | กรรมการ |
| ๖. รองปลัดเทศบาล | กรรมการ |
| ๗. ผู้อำนวยการกอง ทุกกอง | กรรมการ |
| ๘. หัวหน้าสำนักปลัด | กรรมการและเลขานุการ |

ข. เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ หรือข้อเสนอแนะจากประชาชน

- | | |
|---|---------|
| ๑. นักพัฒนาชุมชน | หัวหน้า |
| ๒. นักจัดการงานทั่วไป | ผู้ช่วย |
| ๓. เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | ผู้ช่วย |

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ หรือตอบข้อซักถาม ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน ในทุกช่องทาง เช่นทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๕ - ๓๙๔๐๐๓ หรือทางเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ของเทศบาลตำบลทอนหงส์ หากมีปัญหาหรืออุปสรรคให้รายงานผู้บริหารทราบโดยทันที

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายอมร แคล้วภัย)

นายกเทศมนตรีตำบลทอนหงส์



ประกาศเทศบาลตำบลทอนหงส์
เรื่อง ประกาศประชาสัมพันธ์การจัดตั้งศูนย์ร้องเรียน / ร้องทุกข์
หรือข้อเสนอแนะของประชาชน

ด้วยเทศบาลตำบลทอนหงส์ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน เสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลทอนหงส์ ในการตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างเสมอภาค สะดวก รวดเร็ว โดยยึดประโยชน์ของประชาชน เป็นหลัก เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ จึงได้แต่งตั้ง เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ฯ (รายละเอียดคำสั่งแนบท้ายประกาศ) นี้

ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบช่องทางในการร้องเรียน / ร้องทุกข์ ข้อซักถาม หรือข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ ปัญหา อุปสรรค หรือความต้องการอื่นใดจากประชาชน เทศบาลตำบลทอนหงส์ จึงประกาศประชาสัมพันธ์การจัดตั้งศูนย์ฯ ดังกล่าว มาเพื่อทราบ

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘

(นายอมร แคล้วภัย)

นายกเทศมนตรีตำบลทอนหงส์

.....	จนท./พิมพ์
.....	ตรวจ/ทวน
.....	ปลัดเทศบาล

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ขั้นตอนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

๑. ช่องทางร้องเรียน

- ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง
- ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๕-๓๙๔๒๐๘ โทรสาร ๐๗๕-๓๙๔๐๐๓
- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ เทศบาลตำบลทอนหงส์
- ช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ได้แก่ เว็บไซต์เทศบาลตำบลทอนหงส์
- WWW.THONHONGCITY.GO.TH และ FACEBOOK เทศบาลตำบลทอนหงส์

๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลทอนหงส์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ในข้อที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงนายกเทศมนตรีตำบลทอนหงส์ พิจารณาลงนาม

ขั้นตอนที่ ๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน จัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลทอนหงส์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอนายกเทศมนตรีตำบลทอนหงส์

ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ ๘ จัดทำรายงานสรุปผลการเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหาร (รายปี) และบันทึกจัดเก็บเรื่องเป็นข้อมูลของเทศบาลตำบลทอนหงส์

ขั้นตอนที่ ๙ ประกาศผลการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ประชาชนทราบ

แผนผังการให้บริการการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ยื่นคำร้อง / รับคำร้อง



แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ



หัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการปรับปรุงแก้ไข
เรื่องร้องเรียนการทุจริต



แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ
ภายใน ๑๕ วัน

แผนผังการให้บริการการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ยื่นคำร้อง / รับคำร้อง



แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ



หัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการปรับปรุงแก้ไข
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ
ภายใน ๑๕ วัน