



ประกาศเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

เรื่อง หลักเกณฑ์ ขั้นตอน และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่เทศบาลเมืองบางศรีเมืองได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง เพื่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) และปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่กระทรวงมหาดไทยหรือผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรีมอบหมาย 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.bangsrimuang.go.th>

๒.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล (e-mail) Tbangsrimuang@gmail.com

๒.๕ เฟซบุ๊กของเทศบาล (Facebook) Bangsrimuang BSM

๒.๖ โทรศัพท์ (โทร. ๐-๒๔๔๗-๔๐๖๕-๖ ต่อ ๒๑๒)

๒.๗ ไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ๗๗๗ หมู่ที่ ๓

ตำบลบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

หมายเหตุ ช่องทางตามข้อ ๑.๑ 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 ตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๐

๖

(นายณัฐพร แสบัว)

นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง

เอกสารแนบท้ายประกาศเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

| ลำดับ | ขั้นตอนการดำเนินการ | ระยะเวลา | เจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่รับผิดชอบ |
|-------|---|-------------------|---|
| ๑. | รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขอแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ใน ๗ ช่องทางจากส่วนราชการหรือบุคคลผู้มายื่นคำร้อง/หนังสือด้วยตัวเอง , เว็บไซต์ของเทศบาล , จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล , เฟซบุ๊กของเทศบาล , โทรศัพท์ และไปรษณีย์ | ๕ นาที | - กรณีจากส่วนราชการ หรือเขียนคำร้อง/หนังสือ และทางไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาล - กรณีทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก และโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่กองวิชาการและแผนงาน |
| ๒. | ลงรับงานสารบรรณกลาง สำนักปลัดเทศบาล และส่งให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง (กองวิชาการฯ) | ๑๐ นาที | เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาล |
| ๓. | ตรวจสอบเรื่องและสำเนาแจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาสั่งการ | ๑ วัน | ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง กองวิชาการและแผนงาน งานนิติการ |
| ๔. | ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และแจ้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง | ไม่เกิน ๙ วัน | ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ |
| ๕. | ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการ/ความคืบหน้า/ตอบ ให้ผู้ร้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบในเบื้องต้น | ไม่เกิน ๓ วัน | ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง กองวิชาการและแผนงาน งานนิติการ |
| ๖. | ติดตามผล/เร่งรัดการดำเนินการ และแจ้งผลการดำเนินการ/ความคืบหน้าให้ผู้ร้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เป็นระยะจนกว่าเรื่องจะยุติ | ทุกระยะ ๑๕ วัน | ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง กองวิชาการและแผนงาน งานนิติการ |
| ๗. | จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี) | ๑ วัน/ ๓๐ วัน | ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง กองวิชาการและแผนงาน งานนิติการ |

หมายเหตุ ระยะเวลาการดำเนินการในเบื้องต้นไม่เกิน ๑๕ วัน