



ประกาศเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

เรื่อง กระบวนการ และขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะ สอบถามหรือการเสนอความคิดเห็นจากประชาชน และประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อสอบถาม ข้อคิดเห็นหรือตอบผลการดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง จึงกำหนดกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑. บุคคลผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือมีความประสงค์ขอรับความช่วยเหลือ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ชื่อ - สกุล ชื่อที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน

๑.๒ ปัญหาความเดือดร้อน/ข้อสอบถาม/การเสนอความคิดเห็น

๑.๓ ความประสงค์/ความต้องการให้ดำเนินการช่วยเหลือและขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ และการติดตามผลการดำเนินการ ดังนี้

๒.๑ จากส่วนราชการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือส่วนราชการอื่น และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า เป็นหนังสือ

๒.๒ ยื่นคำร้อง/หนังสือด้วยตนเอง โดยสามารถเขียนคำร้องได้ที่ทุกส่วนราชการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า เป็นหนังสือ

๒.๓ เว็บไซต์ของเทศบาล <http://www.bangsrimuang.go.th> และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาล/เป็นหนังสือ

๒.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล (e-mail) Tbangsrimuang@gmail.com และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

๒.๕ เฟซบุ๊กของเทศบาล (Facebook) Bangsrimuang BSM และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า ผ่านทางกระทู้เฟซบุ๊กที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๖ ระบบทราฟฟี่ ฟองดูว์ (Traffy Fondue) ของเทศบาล และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า ผ่านระบบทราฟฟี่ ฟองดูว์ (Traffy Fondue)

๒.๗ โทรศัพท์ (โทร. ๐-๒๔๔๗-๔๐๖๕-๖ ต่อ ๑๘๘) และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า เป็นหนังสือหรือทางโทรศัพท์

๒.๘ ไปรษณีย์ จำหน่ายของถึงศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองบางศรีเมือง เลขที่ ๗๗๗ หมู่ที่ ๓ ตำบลบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐ และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า เป็นหนังสือ

/ทั้งนี้ เพื่อ...

ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร้อง ไม่ว่าผู้ร้องจะร้องเรียน/ร้องทุกข์ช่องทางใดก็ตาม ผู้ร้องสามารถสอบถามและติดตามผลการดำเนินการผ่านเว็บไซต์ของเทศบาล ในหัวข้อ “ร้องทุกข์/ร้องเรียน” โดยกรอกรายละเอียดที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ หรือผู้ร้องจะขอให้แจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า ตามช่องทางที่แสดงความประสงค์ไว้ก็ได้

หมายเหตุ ช่องทางตามข้อ ๒.๑ ข้อ ๒.๒ ข้อ ๒.๗ และข้อ ๒.๘ รับเรื่องวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการประกาศกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. และช่องทางตามข้อ ๒.๓ ข้อ ๒.๔ ข้อ ๒.๕ และข้อ ๒.๖ รับเรื่องทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยเจ้าหน้าที่จะดำเนินการจัดการเรื่องในวันและเวลาราชการ

๓. ขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้
จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖



(นายณัฐพร แสบัว)

นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง

เอกสารแนบท้ายประกาศเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

ขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลา	เจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑.	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขอแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ใน ๘ ช่องทางจากส่วนราชการหรือบุคคลผู้มายื่นคำร้อง/หนังสือด้วยตัวเอง , เว็บไซต์ของเทศบาล , จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล , เฟซบุ๊กของเทศบาล , ระบบทราฟฟี่ ฟองดูว์ (Traffy Fondue) ของเทศบาล , โทรศัพท์ และไปรษณีย์	๕ นาที	- กรณีจากส่วนราชการ หรือเขียนคำร้อง/หนังสือ ระบบทราฟฟี่ ฟองดูว์ (Traffy Fondue) ทางไปรษณีย์ และโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาล - กรณีทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ และเฟซบุ๊ก เจ้าหน้าที่กองยุทธศาสตร์ฯ
๒.	ลงรับงานสารบรรณกลาง สำนักปลัดเทศบาล และส่งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐ นาที	งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล
๓.	ตรวจสอบเรื่องและแจ้งส่วนการงานที่เกี่ยวข้องพร้อมรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาสั่งการ	๑ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
๔.	ส่วนการงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาสั่งการและแจ้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	ไม่เกิน ๙ วัน	ส่วนการงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕.	ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการ/ความคืบหน้า/ตอบ ให้ผู้ร้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบในเบื้องต้น	ไม่เกิน ๓ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
๖.	ติดตามผล/เร่งรัดการดำเนินการ และแจ้งผลการดำเนินการ/ความคืบหน้าให้ผู้ร้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เป็นระยะจนกว่าเรื่องจะยุติ	ทุกระยะ ๑๕ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
๗.	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)	๑ วัน/ ๓๐ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

หมายเหตุ ระยะเวลาการดำเนินการในเบื้องต้นไม่เกิน ๑๕ วัน