

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองทุ่งสง

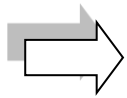
เทศบาลเมืองทุ่งสง มีนโยบายในการบริหารราชการโดยยึดหลักคิดตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยวางแนวทางในการปฏิบัติราชการตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม เสมอภาค เป็นธรรม มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และบูรณาการทุกภาคส่วนให้มีส่วนร่วมดำเนินงานร่วมกัน โดยมุ่งพัฒนาระบบบริหารราชการควบคู่กับการ "บำบัดทุกข์ บำรุงสุข" แก่ประชาชน ซึ่งเทศบาลเมืองทุ่งสงได้ตระหนักถึงปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและพยายามหาทางช่วยเหลือโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์มายังเทศบาลได้หลากหลายรูปแบบ ซึ่งเทศบาลได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำเทศบาลเมืองทุ่งสงขึ้น เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ตลอดจนรับฟังความต้องการ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีระบบ สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและพัฒนาสังคมให้ยั่งยืนสืบไป

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองทุ่งสง ตั้งอยู่บริเวณหน้าห้องงานทะเบียนราษฎร ชั้น ๑ อาคารสำนักงานเทศบาลเมืองทุ่งสง ตำบลปากแพรก อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน และดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือสนองความต้องการของประชาชนภายใต้อำนาจหน้าที่ โดยได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ฯ มีหน้าที่คอยรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนโดยเฉพาะ และมีการกำหนดขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ รวมทั้งพัฒนาระบบการให้บริการ ปรับปรุงช่องทางการร้องเรียนให้มีความหลากหลาย เพิ่มประสิทธิภาพ มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น โดยเรื่องราวร้องทุกข์ที่ประชาชนแจ้งจะได้รับการตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอน/กระบวนการ และมีการแจ้งผลการดำเนินการหรือผลความคืบหน้าให้ทราบภายในเวลากำหนด

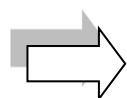
ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานที่ชัดเจน เป็นที่ยอมรับ และดำเนินการด้วยความโปร่งใส เปิดเผย และเสมอภาค จึงได้กำหนดขั้นตอน/กระบวนการ และระยะเวลาในการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ รวมทั้งจัดให้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กระบวนการร้องเรียนและขั้นตอนให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง

ขั้นตอน/กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองทุ่งสง

๑



๒



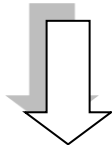
๓

ผู้ร้องทุกข์
ยื่นคำร้องผ่านช่องทางต่าง ๆ

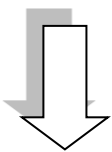
- ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
- จดหมาย
- โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ , สายด่วน , ๒๔ ชั่วโมง
- โทรสาร
- กระดานร้องทุกข์ของเว็บไซต์เทศบาลเมืองทุ่งสง
- ผู้รับความคิดเห็น / รับเรื่องราวร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่

- รับคำร้อง
- คัดกรองคำร้อง
- ส่งคำร้องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ



รายงานนายกเทศมนตรี
เพื่อทราบถึงการรับเรื่อง
และฝ่ายที่รับผิดชอบ

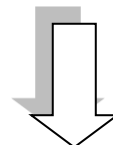


รวบรวมเรื่องไว้
เป็นหลักฐาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

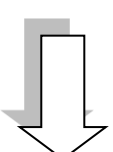
- เสนอคำร้องให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ
- ส่งเอกสารคำร้องให้เจ้าหน้าที่

ภายใน ๑ วัน



- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขตามคำร้อง
- แจ้งผลการดำเนินการ

ภายใน ๑๕ วัน



เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ (ผ่านนายกเทศมนตรี) พร้อมรายงานผลให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทราบ

ช่องทางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองทุ่งสง

สถานที่ตั้ง ณ อาคาร ๑ ชั้น ๑ หน้าห้องงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเทศบาลเมืองทุ่งสง ตำบลปากแพรก อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช กรณีที่ประชาชนเดินทางมาร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองทุ่งสง โดยจะมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ฯ ให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อในวัน - เวลาราชการ เปิดให้บริการประชาชนในวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.



๒. โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองทุ่งสง (วัน - เวลาราชการ)
หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๕ - ๔๑๑๓๔๒ - ๓ ต่อ ๑๐๕



๓. โทรศัพท์แจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ๒๔ ชั่วโมง หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๕ - ๔๑๑๙๙๙

สมุดเยี่ยม
www.tungsong.com

สายด่วนนายก

08-1537-5629

ศูนย์ดับเรื่องราวร้องทุกข์
24 ชั่วโมง
075-412999

Link
tungsong.com

ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน
เทศบาลเมืองทุ่งสง

การจัดการน้ำแบบบูรณาการ
ลุ่มน้ำสาธิตแม่ไม้วัง

ศูนย์เตือนภัยน้ำท่วมทุ่งสง

๔. สายด่วนนายก /สายตรงผู้บริหาร เทศบาลเมืองทุ่งสงได้ติดหมายเลขโทรศัพท์ของผู้บริหารเทศบาล ผู้อำนวยการกอง ผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดเทศบาล รวมถึงหมายเลขโทรศัพท์สายตรงของหน่วยงาน ภายในเทศบาลเพื่อให้ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องผ่านทางโทรศัพท์ได้โดยตรง



๕. โทรสาร (FAX) หมายเลข ๐๗๕ - ๔๑๑๕๑๕

ประชาชนสามารถส่งแฟกซ์หรือโทรสารแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษรโดยระบุรายละเอียดที่ชัดเจนมายังศูนย์รับเรื่องราร้องทุกข์ เทศบาลเมืองทุ่งสง ได้ทันทีโดยไม่ต้องเดินทางมาด้วยตนเอง ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ทุกวัน - เวลาราชการ



๖. เว็บไซต์ของเทศบาลเมืองทุ่งสง www.tungsong.com

กรณีที่ประชาชนแจ้งร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการโพสต์ข้อความไว้บนกระดานร้องทุกข์ ในเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองทุ่งสง ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้และติดต่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขและรายงานผลให้ทราบตามระยะเวลาที่กำหนด โดยช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นช่องทางที่มุ่งเน้นการให้บริการที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

www.tungsong.com/2april61.php

The screenshot displays the homepage of the Tung Song Municipality website. At the top, there is a banner with the website name 'tungsong.com' and the text 'เทศบาลเมืองทุ่งสง'. Below the banner, there is a navigation menu and a calendar for the month of April 2018. The main content area features a large advertisement for the 'EGAT' (Electricity Generating Authority of Thailand) project, titled 'โครงการติดตั้ง EGAT สถานีหมักคนาชาชาติ จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2561'. To the right of the advertisement, there is a profile of a staff member and contact information. Below the advertisement, there is a 'รวมลิงค์' (Link) section listing various services and departments. At the bottom, there is a 'WEB BOARD' section with several posts, including one titled 'กระดานร้องทุกข์' (Complaint Board) which is highlighted with a red box. The website also features a 'Link' section with various service links and a 'ดาวน์โหลด' (Download) section with various documents.

๗. ไปรษณีย์ ตู้ ปณ. ๑๐๓ ถนนชนปรีดา ตำบลปากแพรก อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๑๐
กรณีที่ประชาชนส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นหนังสือ/ลายลักษณ์อักษรมายัง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เทศบาลเมืองทุ่งสง โดยการจัดส่งเป็นจดหมายทางไปรษณีย์ไทยทั่วประเทศ



๘. ตู้รับความคิดเห็น / รับเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลเมืองทุ่งสงได้ติดตั้งตู้รับความคิดเห็น/รับเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ประจำหน่วยงานภายในเทศบาลเพื่อให้
ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนร้องทุกข์ เกี่ยวกับการบริหารราชการหรือ
ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยเทศบาลจะได้นำข้อมูลไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน
หรือให้ ความช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนได้อย่างถูกต้องและตรงจุด

