



ชุมทางสารTungsong Municipality

เอกสารประชาสัมพันธ์ สำนักงานเทศบาลเมืองทุ่งสง ฉบับที่ ๕๐/๖๒

เทศบาลเมืองทุ่งสง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

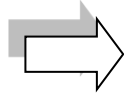
ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ เพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการบริหาร มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

ในการนี้ เทศบาลเมืองทุ่งสงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองทุ่งสงขึ้น ซึ่งมีสถานที่ตั้ง ณ บริเวณหน้างานทะเบียนราษฎร ชั้นล่าง อาคารสำนักงานเทศบาลเมืองทุ่งสง มีหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน และดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือสนองความต้องการของประชาชนภายใต้อำนาจหน้าที่ โดยได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ฯ มีหน้าที่คอยรับเรื่องราวร้องเรียนจากประชาชนโดยเฉพาะ และมีการกำหนด ขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ รวมทั้งพัฒนาระบบการให้บริการ ปรับปรุงช่องทางการร้องเรียนให้มีความหลากหลาย เพิ่มประสิทธิภาพ มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น โดยเรื่องราวร้องทุกข์ที่ประชาชนแจ้งจะได้รับการตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอน/กระบวนการ และมีการแจ้งผลการดำเนินการหรือผลความคืบหน้าให้ทราบภายในเวลากำหนด โดยประชาชนสามารถแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ หลากหลายช่องทาง งานประชาสัมพันธ์ เทศบาลเมืองทุ่งสง จึงขอประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ดังต่อไปนี้

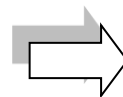
๑. ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
๒. ส่งจดหมายทางไปรษณีย์ ตู้ ปณ. ๑๐๓ ถนนชนปรีดา อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๑๐
๓. โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๕-๔๒๓๙๕๐
๔. สายด่วนนายกเทศมนตรี ๐๘๑-๕๓๗๕๖๒๙
๕. โทรศัพท์แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ๒๔ ชั่วโมง หมายเลข ๐๗๕-๔๑๒๙๙๙
๖. โทรสาร ๐๗๕-๔๑๑๕๑๕
๗. กระดานร้องทุกข์ เว็บไซต์เทศบาลเมืองทุ่งสง www.tungsong.com
๘. ผู้รับความคิดเห็น/รับเรื่องราวร้องทุกข์

ขั้นตอน/กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

๑



๒



๓

ผู้ร้องทุกข์

ยื่นคำร้องผ่านช่องทางต่าง ๆ

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

เจ้าหน้าที่

- รับคำร้อง
- คัดกรองคำร้อง
- ส่งคำร้องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

- เสนอคำร้องให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ
- ส่งเอกสารคำร้องให้เจ้าหน้าที่

ภายใน ๑ วัน

รายงานนายกเทศมนตรีเพื่อทราบถึงการรับเรื่องและฝ่ายที่รับผิดชอบ

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขตามคำร้อง
- แจ้งผลการดำเนินการ

รวบรวมเรื่องไว้เป็นหลักฐาน

ภายใน ๑๕ วัน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ (ผ่านนายกเทศมนตรี) พร้อมรายงานผลให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทราบ

มาร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทุกซ์ บำรุงสุขให้กับประชาชน เพื่อร่วมสร้างเมืองทุ่งสงให้เป็น
เมืองแห่งความสุขร่วมกันต่อไป

งานประชาสัมพันธ์ เทศบาลเมืองทุ่งสง

๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๒