



ประกาศเทศบาลตำบลเพ็ญ
เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

ตามที่เทศบาลตำบลเพ็ญ ได้ประกาศ เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๖ ตามนโยบายการให้บริการประชาชนของกระทรวงมหาดไทย และนโยบายของนายกเทศมนตรีตำบลเพ็ญ และเพื่อโดยจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ชั้น ๓ ห้องสำนักงานปลัด เทศบาลตำบลเพ็ญ และได้ทำการปรับปรุงเมื่อวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๒ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การดำเนินการในศูนย์ รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ต่อเนื่อง และเพื่อความสะดวก รวดเร็วในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน เทศบาลตำบลเพ็ญ จึงขอยกเลิกประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ฉบับลงวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๒ และประกาศจัดตั้ง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ขึ้นใหม่ ดังนี้

๑. จัดตั้ง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ชั้น ๓ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี

๒. กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติในการร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๑ ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์

ช่องทางที่ ๑ ผู้ได้รับความเดือดร้อน สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในเรื่องต่างๆ มายังเทศบาลตำบลเพ็ญ ได้โดยตรง โดยจัดทำเป็นหนังสือส่งด้วยตนเอง ณ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลเพ็ญ

ช่องทางที่ ๒ ผู้ได้รับความเดือดร้อน มาขอรับแบบคำร้องทั่วไป เพื่อเขียน เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และส่งให้กับเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลเพ็ญ

ช่องทางที่ ๓ ผู้ได้รับความเดือดร้อนสามารถโทรแจ้งปัญหาได้โดยตรงที่เบอร์ ๐๔๒-๒๗๙๐๔๒ ถึง ๓ ต่อ ๑๒ (สำนักงานปลัด)หรือ ๒๐(งานนิติการ) หรือ ๒๑(ปลัดเทศบาล)

ช่องทางที่ ๔ ผู้ได้รับความเดือดร้อนสามารถ โปสข้อความปัญหา ได้ทาง แฟนเพจ เทศบาลตำบลเพ็ญ คนอำเภอเพ็ญ หรือ www.phencity.go.th

ช่องทางที่ ๕ ผู้ได้รับความเดือดร้อนสามารถ จัดส่งเรื่องทางไปรษณีย์ มาที่ นายกเทศมนตรีตำบลเพ็ญ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๙๐

๒.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่รับเรื่อง

- เมื่อได้รับเรื่องที่เป็นหนังสือ หรือคำร้องทั่วไป ให้เจ้าหน้าที่เทศบาล ลงรับในระบบสารบัญกลาง สำนักงานปลัด และส่งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงรับในระบบสารบัญศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และเสนอ ตามลำดับชั้น โดยผ่าน หัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และเสนอไปยังนายกเทศมนตรีเพื่อสั่งการ

- เมื่อได้รับการโทรแจ้ง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้ง จัดทำบันทึกการแจ้ง พร้อมทั้งสอบถาม ชื่อ-ที่อยู่ของผู้แจ้ง(กรณีที่ไม่ยินยอม) หากไม่ยินยอมให้บันทึก วันเวลา ไว้ และให้เจ้าหน้าที่สอบถามรายละเอียดเท่าที่จะสอบถามได้ เสร็จแล้วให้จัดทำบันทึก เสนอไปยังศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อเสนอตามลำดับชั้น

๒.๓ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ

- ให้ดำเนินการในเรื่องที่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันที หลังจากนายกเทศมนตรีสั่งการแล้ว พร้อมทั้งรายงานให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ ภายใน ๑๕ วัน
- ในเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ หรือต้องประสานกับหน่วยงานอื่น ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบว่าดำเนินการถึงขั้นตอนใด ภายใน ๑๕ วัน และรายงานให้ทราบเป็นระยะ จนกว่า การดำเนินการจะแล้วเสร็จ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ลงชื่อ



(นายวิชัย ชัยจิตวณิชกุล)

นายกเทศมนตรีตำบลเพ็ญ