ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตั้งอยู่ ณ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองวิชาการและแผนงาน สำนักงานเทศบาลตำบลพะตง ชั้น ๒ โดยมีภารกิจและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้โดยสะดวกและรวดเร็ว โดยได้เปิดช่องทางในการรับเรื่องราวดังนี้

- ติดต่อด้วยตนเอง ณ กองวิชาการและแผนงาน สำนักงานเทศบาลตำบลพะตง จังหวัดสงขลา
- ทางจดหมาย โดยจ่าหน้าซองถึง “นายกเทศมนตรีตำบลพะตง สำนักงานเทศบาลตำบลพะตง เลขที่ ๔ ถนนเทศบาล ๔ ตำบลพะตง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ๙๐๒๓๐
- ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๔๒๙ ๑๗๗๖ หรือ โทรสารหมายเลข ๐ ๗๔๒๙ ๑๓๓๖
- ทางเว็บไซต์ที่ http://www.patong.go.th ที่หัวข้อ “เรื่องราวร้องทุกข์”
- ตู้รับฟังความคิดเห็นของเทศบาลตำบลพะตง
- ทางอีเมล์ info@patong.go.th
- ทางเฟซบุ๊ค https://www.facebook.com/patongmunicipality

๒. เป็นศูนย์กลางในการประสานงานในการแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และนำเสนอ ข้อเสนอแนะต่างๆ ไปยังคณะผู้บริหาร เพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

๓. ประสานงาน ส่งเรื่องราวที่รับแจ้งไปยังงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลกาดำเนินการแจ้งกลับไป ยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ

๔. รวบรวมและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องเรียนนำเสนอต่อคณะผู้บริหาร

๕. แนะนำเผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

๖. แผนงานบริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

๖.๑ รับเรื่องร้องทุกข์

- ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ไฟฟ้า ท่อระบายน้ำ ถนนและบาทวิถี โทรศัพท์ ประปา
- ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมเป็นพิษ ขยะและสิ่งปฏิกูล ต้นไม้ และ สวนสาธารณะ น้ำท่วม เขื่อน คูคลอง สะพาน การจราจร อาคาร เหตุรำคาญ เสียง
- ด้านจัดเก็บภาษี
- ด้านการให้บริการ

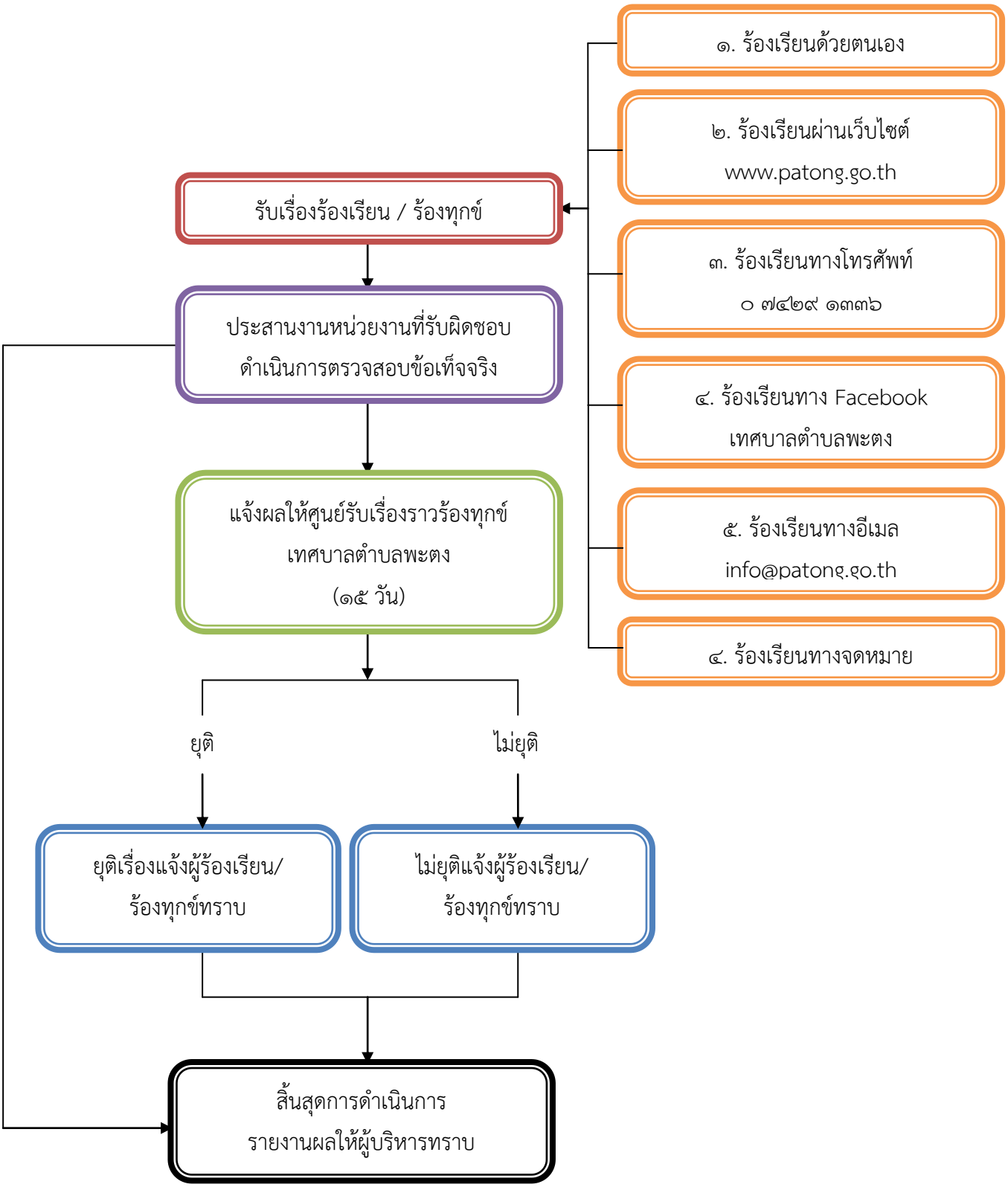
๖.๒ รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๖.๓ รับแจ้งเหตุ ได้แก่ อัคคีภัย, วาตภัย, อุทกภัย, อาชญากรรม, ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ปัญหายาเสพติด ซึ่งเป็นการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนทั่วไป

๖.๔. ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

๖.๕ สอบถามข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่จะบริการตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้ข้อมูลและให้คำแนะนำแก่ประชาชน ในกรณีที่ตอบไม่ได้จะบันทึกเรื่องไว้และหาคำตอบส่งกลับไปยังผู้แจ้งในภายหลัง

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์



การจัดการเรื่องราวรับร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลพะตง

๑. สถานที่ติดต่อ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ อาคารสำนักงานเทศบาลตำบลพะตง ชั้น ๒

๒. ขั้นตอน/กระบวนการที่ต้องดำเนินการและระยะเวลาการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน

๒.๑ เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจากประชาชน จากช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก จดหมาย เป็นต้น จะทำการบันทึกการรับเรื่องลงในระบบ

๒.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา ในเบื้องต้น และพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วน จะแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการทันที และรายงานผู้บริหารทราบต่อไป

๒.๓ จัดพิมพ์คำร้องทุกข์/ร้องเรียนเสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ และทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๔ ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๒.๕ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับหนังสือส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จะลงรับหนังสือ

๒.๖ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเสนอหนังสือต่อผู้บริหารของหน่วยงานและมอบหมาย ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

๒.๗ ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

๒.๘ เมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการแล้วเสร็จ จะรายงานผลการดำเนินการต่อหัวหน้าหน่วยงาน

๒.๙ หน่วยงานที่รับผิดชอบทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการส่งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑๐ เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบจะเสนอรายงานต่อคณะผู้บริหารเพื่อทราบผลการดำเนินการ

๒.๑๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

๒.๑๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์บันทึกยุติเรื่องลงในระบบ