บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ชร 52301.7 / -

วันที่ 26 มีนาคม 2551

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และการจัดวางระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์

เรียน **นายกเทศมนตรี**

เพื่อให้มีการจัดระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการ จึงจำเป็นต้องมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้นที่งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล และมีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานกลั่นกรองและพิจารณารับเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนั้น เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์หรือปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนดำเนินการเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เป็นรูปธรรม และมีการติดตามผลการดำเนินการตลอดจนมีการแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้อง จึงเห็นควรจัดวางระบบขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือรับคำร้องทั่วไป ให้กองงานได้รับทราบและถือปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

1. เมื่อมีการรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือคำร้องทั่วไป จากทุกช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เทศบาลจัดให้มี ให้ส่งเรื่องเข้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โดยเร็วและทำการลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อจากนั้นคณะทำงานกลั่นกรองและพิจารณารับเรื่องราวร้องทุกข์ จะพิจารณาและมอบหมายเรื่องให้แก่กองงานที่เกี่ยวข้องและมีหน้าที่รับผิดชอบไปดำเนินแก้ไขโดยเร็วที่สุด

2. กองงานที่ได้รับมอบหมายเรื่องราวร้องทุกข์ หรือคำร้องทั่วไป เมื่อได้พิจารณาดำเนินการแก้ไขแล้ว ให้รายงานผลต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นจนถึงนายกเทศมนตรีโดยเร็ว และให้แจ้งผลการดำเนินการเป็นหนังสือให้ผู้ร้องทราบภายใน 15 วัน

3. หากเป็นเรื่องราวร้องทุกข์ หรือคำร้องทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนตัวบุคคล ข้าราชการพนักงาน ให้ดำเนินการเป็นความลับ ปกปิดชื่อผู้ร้อง และระมัดระวังเก็บรักษาเอกสารคำร้องเป็นความลับ รวมทั้งมิให้ผู้ร้องต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมจากการร้องเรียน

4. ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์มีหน้าที่ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือคำร้องทั่วไป ที่กองงานรับไปพิจารณาดำเนินการ และให้กองงานแจ้งผลการดำเนินการให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทราบโดยวิธีการสำเนาหนังสือแจ้งผลการดำเนินการที่แจ้งให้แก่ผู้ร้อง ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทราบโดยเร็ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นควรจักได้แจ้งเวียนให้กองงานทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดต่อไป

(นายสมบัติ อัมฤทธิ์)
ปลัดเทศบาลตำบลแม่สาย

(นายไศลยนต์ ศรีสมุทร)
นายกเทศมนตรีตำบลแม่สาย

คู่ฉบับ

ประกาศเทศบาลตำบลแม่สาย

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

****

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับการดำเนินงานของศูนย์อำนวยความเป็นธรรมระดับอำเภอ อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของเทศบาล เทศบาลตำบลแม่สายจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

เทศบาลตำบลแม่สาย จึงประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยกำหนดสถานที่ตั้ง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ณ ห้องงานนิติการ ชั้น 1 สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่สาย เลขที่ 68 หมู่ 8 ต.แม่สาย อ.แม่สาย จ.เชียงราย 57130 โทรศัพท์ 0-5373-1288 , 0-5373-2828-9 www.maesai.go.th

ประกาศ ณ วันที่ 27 มีนาคม พ.ศ. 2551

(นายไศลยนต์ ศรีสมุทร)
นายกเทศมนตรีตำบลแม่สาย

พิมพ์.....
จนท.รับผิดชอบ.....
หัวหน้างาน.....
หัวหน้ากอง.....
ป.เทศบาล. .....