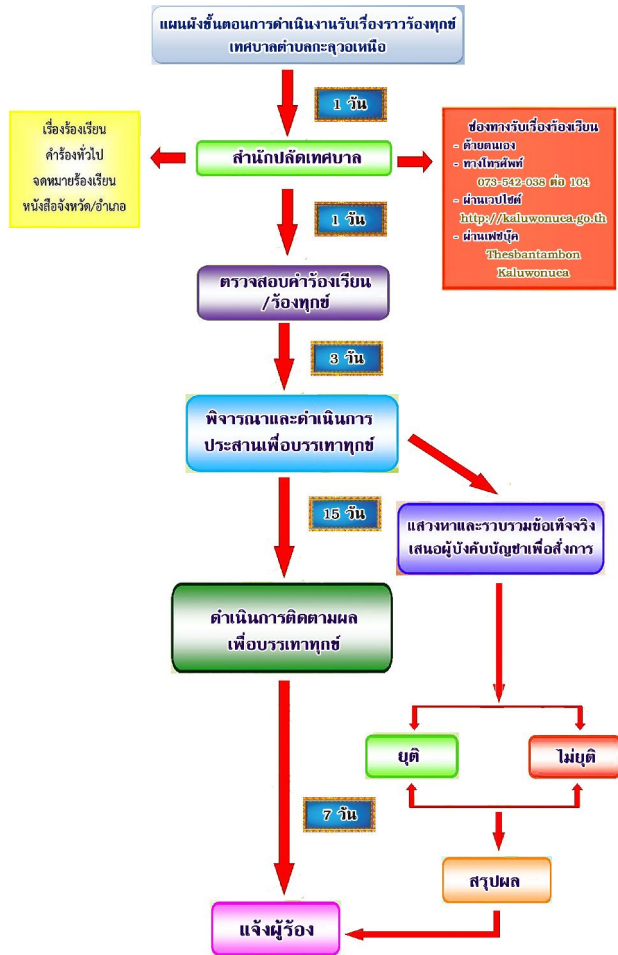


แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน
รับเรื่องราวร้องทุกข์



ผู้บริหารรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
เทศบาลตำบลกะลุวอเหนือ

1. นายอัสมีรี แวเต็ง นายก ทต.กะลุวอเหนือ
โทร. 062-243-9797
2. นายมะวี สุหลง รองนายก ทต.กะลุวอเหนือ
โทร. 090-717-2242
3. นายกามารูเต็น อูเซ็ง รองนายก ทต.กะลุวอเหนือ
โทร. 081-609-4095
4. นายณัฐศักดิ์ จันทโรจวงศ์ ปลัด ทต.กะลุวอเหนือ
โทร. 062-242-6161
5. นายไพสิฐ นรารักษ์ รองปลัด ทต.กะลุวอเหนือ
โทร. 089-659-4514

จัดทำโดย

เทศบาลตำบลกะลุวอเหนือ



<http://kaluwonuea.go.th>



Thebantambon Kaluwonuea



คู่มือ



สำนักงานเทศบาลตำบลกะลุวอเหนือ
หมู่ที่ ๒ ตำบลกะลุวอเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส
โทรศัพท์ / โทรสาร ๐๗๓-๕๔๒-๐๓๘

แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



1. ช่องทางในการร้องเรียน/ร้องทุกข์

1) ยื่นเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ที่

เทศบาลตำบลกะลุวอเหนือ

2) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์

073-542-038

3) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์

<http://kaluwonuea.go.th>

4) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเฟซบุ๊ก

Thesbantambon Kaluwonuea

5) ร้องเรียน/ร้องทุกข์สายตรงถึงผู้บริหาร

นายกเทศมนตรี , ปลัดเทศบาล



2. เงื่อนไขการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1) รายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องให้ได้รับความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่อง เพื่อจะได้ดำเนินการต่อไป

2) ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ และระบุสถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ

3) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล เช่น

1. ร้องเรียน ร้องทุกข์ กล่าวโทษบุคคลหรือข้าราชการ นักการเมืองมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตการใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น การบริหารงานไม่โปร่งใส ไม่มีประสิทธิภาพ

2. เรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น

- เหตุรำคาญตาม พรบ. สาธารณสุข

- การดูแลรักษาที่สาธารณประโยชน์

- งานการถ่ายโอนภารกิจด้านต่างๆ เช่น การ

คุ้มครองผู้บริโภค

3. เรื่องที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมและนโยบายการบริหารหรือเรื่องที่ไม่ได้ได้รับความเป็นธรรมในการรับบริการ

3. การให้ความช่วยเหลือและขั้นตอนการปฏิบัติ

1) ตรวจสอบคำร้องเรียนว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไรเป็นไปตามเงื่อนไขการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือไม่ โดยพิจารณาจากรายละเอียด เนื้อหา ความประสงค์ของผู้ร้องที่ได้รับความเดือดร้อนและขอความเป็นธรรมเป็นสำคัญ

2) ลงทะเบียนรับเรื่อง โดยจำแนกว่ามาจากส่วนราชการ /หน่วยงาน หรือองค์กรใด และระบุชื่อผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง และเรื่องที่ร้องเรียน

3) จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหาร ผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ โดยระบุเงื่อนไข (7- 15 วัน) และการให้ความคุ้มครองต่อผู้ร้องเรียน

4) ประสานหน่วยงานหรือบุคคลผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการต่อไป

5) แจ้งผลการดำเนินการและรายงานผลแก่ประชาชนผู้ร้องเรียน

