



ประกาศเทศบาลตำบลสันทราย
เรื่อง หลักเกณฑ์ ขั้นตอน และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

ตามที่เทศบาลตำบลสันทราย ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสันทราย เพื่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน นั้น

เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และทั่วถึง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ จึงกำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑. บุคคลผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือมีความประสงค์ขอรับความช่วยเหลือ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ชัดเจน

๑.๒ ปัญหาความเดือดร้อน/ข้อสอบถาม/การเสนอความคิดเห็น

๑.๓ ความประสงค์/ ความต้องการให้ดำเนินการช่วยเหลือ และขอแก้ไขปัญหาความ

เดือดร้อน

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ มี ๑๐ ช่องทาง ดังนี้

๒.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลสันทราย (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลสันทราย)

๒.๒ ร้องเรียนทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๘๑ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลสันทราย อำเภอเมือง เชียงราย จังหวัดเชียงราย ๕๗๐๐๐

๒.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ - ๕๓๗๐ - ๑๑๘๗-๘ แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลสันทราย

๒.๔ ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐ - ๕๓๗๐ - ๑๑๘๗-๘ ต่อ ๕

๒.๕ ร้องเรียนทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งตั้งอยู่ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลสันทราย

๒.๖ ร้องเรียนทางตู้ ปณ. ๙ ไปรษณีย์สี่แยกแม่กรณ์

๒.๗ ร้องเรียนทางเว็บไซต์ <https://www.sansaicri.go.th>

๒.๘ ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ta.kean@hotmail.com

๒.๙ ร้องเรียนทาง facebook : เทศบาลตำบลสันทราย

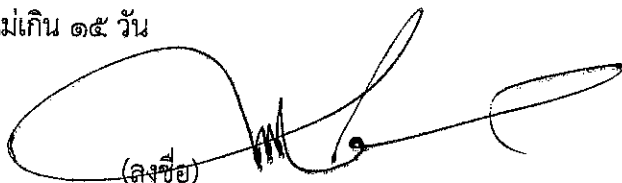
๒.๑๐ ร้องเรียนทาง LINE เทศบาลตำบลสันทราย

หมายเหตุ ช่องทางตามข้อ ๒.๑, ๒.๒, ๒.๓ และ ๒.๔ รับเรื่อง วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. และช่องทาง ตามข้อ ๒.๕, ๒.๖, ๒.๗, ๒.๘, ๒.๙ และ ๒.๑๐ รับเรื่องทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่จะดำเนินการจัดการเรื่องเฉพาะวันและเวลาราชการ

เอกสารแนบท้ายประกาศเทศบาลตำบลสันทราย ลงวันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๗
ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลา	เจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขอแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ใน ๑๐ ช่องทาง จาก ร้องเรียนด้วยตนเอง,ทางไปรษณีย์,ทางโทรศัพท์,โทรสาร, ผู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์, ตู้ ปณ. ๙ ,เว็บไซต์,จดหมายอิเล็กทรอนิกส์, facebook และLINE เทศบาลตำบลสันทราย	๕ นาที	เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาล
๒	ลงรับงานสารบรรณกลาง สำนักปลัดเทศบาล และส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐ นาที	เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาล
๓	ตรวจสอบเรื่อง และสำเนาแจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมรายงานให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาสั่งการ	๑ วัน	เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาล
๔	ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ไม่เกิน ๙ วัน	ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕	ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการ/ความคืบหน้า/ตอบ ให้ผู้ร้อง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบในเบื้องต้น	ไม่เกิน ๓ วัน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๖	ติดตามผล/เร่งรัดการดำเนินการ และแจ้งผลการดำเนินการ/ความคืบหน้าให้ผู้ร้อง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เป็นระยะจนกว่าเรื่องจะยุติ	ทุกระยะ ๑๕ วัน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๗	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร (ราย ๖ เดือน/รายปี)	๑ วัน/ ๓๐ วัน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หมายเหตุ : ระยะเวลาการดำเนินการในเบื้องต้น ไม่เกิน ๑๕ วัน



(ลงชื่อ)

(นายมงคล สุภามณี)
นายกเทศมนตรีตำบลสันทราย