



ประกาศเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ / บุคลากรของสำนักงานเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ตามที่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้กำหนดว่าในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูล และสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งบุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านระบบเครือข่าย สารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

เพื่อให้การบริหารราชการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นไปด้วยความถูกต้องยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้อย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็วและประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จึงกำหนดแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ข้อ ๑ กำหนดให้มีช่องทางในการร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดังนี้

๑.๑ กรณีร้องเรียนเป็นจดหมายให้จัดส่งทางไปรษณีย์ไปที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เลขที่ ๑๘ ถนนภักดีอนุสรณ์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๐๐๐

๑.๒ กรณีการร้องเรียนทางโทรศัพท์ผ่านทางหมายเลข ๐ ๗๗๒๒๘ ๑๐๔๔ ในวันและเวลาราชการ

๑.๓ กรณีการร้องเรียนผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถร้องเรียนได้ที่ www.suratcity.go.th

๑.๔ กรณีการร้องเรียนด้วยตนเอง สามารถเดินทางมาร้องเรียนได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี สำนักงานเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เลขที่ ๑๘ ถนนภักดีอนุสรณ์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีในวันและเวลาราชการ

ข้อ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน จะดำเนินการดังนี้

๒.๑ ให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเมื่อมีคำร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาล จะดำเนินการรับคำร้องเรียนและดำเนินการส่งต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นว่ามีมูลหรือไม่ และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผ่านหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (ปลัดเทศบาล) เพื่อพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายในระยะเวลา ๙๐ วันนับตั้งแต่วันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๒.๒.๑ กรณียังไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยจะสั่งยุติเรื่อง หรือสั่งการให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่เห็นสมควร

๒.๒.๒ กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย ให้นายกเทศมนตรีนครสุราษฎร์ธานี ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบวินัย โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๒๐ วัน นับแต่วันที่ประธานคณะกรรมการสอบวินัยรับทราบคำสั่ง

ข้อ ๓ การตอบสนองข้อร้องเรียน

๓.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่/บุคลากรเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบว่าสำนักงานเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้รับเรื่องแล้วภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้รับเรื่องไว้ดำเนินการและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบเมื่อการพิจารณาดำเนินการเสร็จสิ้น โดยอาจแจ้งเป็นหนังสือ หรือทางโทรสาร หรือทางอีเมลล์ ตามที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเห็นสมควร

๓.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนและกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี กระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ หรือกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ ให้ดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียน ตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง หรือหลักเกณฑ์ที่กำหนด

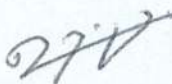
ข้อ ๔ การรายงานสรุปผลและกำกับติดตาม

๔. ๑ ให้หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (ปลัดเทศบาล) ถือปฏิบัติตามแนวปฏิบัตินี้ โดยมีนายกเทศมนตรีนครสุราษฎร์ธานี เป็นผู้กำกับติดตามให้มีการปฏิบัติตามประกาศนี้อย่างเคร่งครัด

๔. ๒ ให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่/บุคลากรเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ที่อยู่ในความรับผิดชอบเสนอต่อนายกเทศมนตรีนครสุราษฎร์ธานี ทุกรอบเดือนเมษายนและเดือนตุลาคมของทุกปี

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายธีระกิจ หวังมุฑิตากุล)
นายกเทศมนตรีนครสุราษฎร์ธานี