



ประกาศเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

เพื่อให้การแก้ไขปัญหาของประชาชนเกี่ยวกับข้อร้องเรียนร้องทุกข์เป็นได้ด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จึงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติดังต่อไปนี้

๑. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ มีดังนี้

๑.๑ ด้วยตนเอง ณ ห้องปฏิบัติงานฝ่ายนิติการ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๑.๒ ทางจดหมาย ส่งถึง “ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เลขที่ ๑๘ ถนนภักดีอนุสรณ์ ตำบลตลาด อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๐๐๐”

๑.๓ ทางโทรศัพท์ ที่ หมายเลข ๐-๗๗๒๘-๑๐๔๔ / ๐-๗๗๒๗-๒๕๑๓ ต่อ ๖๐๒

๑.๔ ทางโทรสาร ที่ หมายเลข ๐-๗๗๒๐-๖๗๗๑ หรือ ๐-๗๗๒๘-๘๕๑๒

๑.๕ ทางเว็บไซต์ www.suratcity.go.th

๑.๖ ทางสื่อออนไลน์

๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒.๑ เมื่อมีคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งมายังศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาล จะดำเนินการรับคำร้องและคัดกรองคำร้อง

๒.๑.๑ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลฯ แจ้งผู้ร้องทราบเบื้องต้นภายใน ๗ วันทำการ

๒.๑.๒ สำเนาคำร้องแจ้งสำนัก/กอง ที่รับผิดชอบทราบ

๒.๑.๓ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลฯ เสนอนายกฯพิจารณาสั่งการ

๒.๑.๔ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จะส่งให้สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และรายงานผ่านหัวหน้าคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (ปลัดเทศบาล)

๒.๒.๕ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พนักงาน/ลูกจ้างเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จะส่งต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นว่ามีมูลหรือไม่และรายงานผ่านหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (ปลัดเทศบาล)

๒.๒. เมื่อหัวหน้าคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (ปลัดเทศบาล) สั่งเป็นประการใด ให้สำนัก/กอง พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

๒.๒.๑ กรณีสำนัก/กอง ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วันทำการและให้สำนัก/กอง ดังกล่าว รายงานผลการพิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่โดยตรงต่อผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดฯ , ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอฯ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือหน่วยงานภายนอกที่ส่งเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ ให้สำเนาการแจ้งหรือรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้วย

๒.๒.๒ กรณีสำนัก/กอง ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ ให้สำนัก/กอง ดังกล่าว รายงานความคืบหน้า ปัญหา อุปสรรค ต่อนายกเทศมนตรีนครสุราษฎร์ธานี ผ่านหัวหน้าคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (ปลัดเทศบาล) เพื่อทราบหรือสั่งการ โดยให้สำนัก/กอง รายงานความคืบหน้า ปัญหา อุปสรรคดังกล่าว ต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดฯ, ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอฯ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือหน่วยงานภายนอกที่ส่งเรื่องร้องเรียนทุกเดือน จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ให้สำเนาการแจ้งหรือรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้วย

๒.๓. เมื่อสำนัก/กอง รายงานหรือแจ้งสรุปผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลฯ แล้ว ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลฯ จะต้องดำเนินการรวบรวมข้อมูลสถิติและรายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ภายในวันที่ ๗ ของเดือนถัดไป

๒.๔. ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลฯ วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินการเพื่อเข้าที่ประชุมศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๒.๕. กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นปัญหาระดับนโยบาย ซึ่งเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีหรือส่วนราชการได้ดำเนินการตามกฎหมายครบถ้วนแล้ว และ/หรือ ปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอนตามกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะหรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีพิจารณาแล้วเห็นว่าผู้ร้องมีหลักประกันความเป็นธรรมหรือได้รับการช่วยเหลือ เยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนหรือความเสียหายแล้ว ให้ส่วนราชการเสนอนายกเทศมนตรีนครสุราษฎร์ธานี เพื่อพิจารณายุติเรื่อง

ทั้งนี้ สำนัก/กอง มีปัญหาในการปฏิบัติหรืออุปสรรคตามประกาศฉบับนี้ ให้รายงานหัวหน้า
คณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (ปลัดเทศบาล) เพื่อเสนอนายกเทศมนตรีนครสุราษฎร์ธานี
พิจารณาสั่งการตามความเหมาะสมต่อไป

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายธีระกิจ หวังมุทิตากุล)
นายกเทศมนตรีนครสุราษฎร์ธานี