



ประกาศเทศบาลตำบลนาทัน

เรื่อง มาตรการในการจัดการเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลนาทัน

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และแก้ไขเพิ่มเติม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน ต้องมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน และกำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดทุกข์ มีสิทธิ์เสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค แก้ไขและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนด้วยความรวดเร็วเป็นธรรม มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์และระเบียบกฎหมาย และประชาชนได้รับความพึงพอใจ เทศบาลตำบลนาทันจึงกำหนดแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ส่วนราชการในเทศบาลตำบลนาทัน ได้ถือปฏิบัติและดำเนินการ ดังนี้

๑. กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวกและไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายพร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ประชาชนทราบ
๒. กำหนดหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลักษณะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่รับไว้พิจารณา หรือไม่อาจรับไว้พิจารณาอย่างชัดเจน โดยพิจารณาด้วยความละเอียด รอบคอบ และระมัดระวัง
๓. กำหนดกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาย่างชัดเจน โดยอาจตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ลงพื้นที่แก้ไขปัญหา ประชุมหารือแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ที่ได้มีการกล่าวตักเตือน หรือลงโทษตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดไว้
๔. กำหนดระยะเวลาการดำเนินการโดยพิจารณาดำเนินการให้เสร็จโดยเร็ว
๕. แจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นระยะ
๖. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน
๗. ให้มีการรายงานผลการดำเนินการให้นายกเทศมนตรีตำบลนาทันทราบเป็นประจำทุกเดือน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

(นายทวี บุรีจันทร์)
นายกเทศบาลตำบลนาทัน