



ประกาศเทศบาลตำบลแม่สะเรียง
เรื่อง มาตรการเข้าถึงแหล่งข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เนื่องด้วยเทศบาลตำบลแม่สะเรียง เป็นหน่วยงานภาครัฐที่เน้นการให้บริการประชาชน และมีเป้าหมายให้มีการบริการประชาชนในด้านต่างๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการโดยตรง โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการอย่างสะดวกรวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ

ดังนั้น เพื่อการจัดการข้อร้องเรียนให้มีความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จึงได้กำหนดมาตรการเข้าถึงแหล่งข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. การเข้าถึงแหล่งข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๑ ผู้ที่จะเข้าถึงข้อมูล แหล่งข้อมูล ได้แก่

(๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์

(๒) ส่วนงานนิติการ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๒ การลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ส่วนงานนิติการจะเป็นนายทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่ควรรับหรือไม่รับไว้ดำเนินการ

๒. การพิจารณาดำเนินการ

๒.๑ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยนำข้อมูล ข้อเท็จจริง พร้อมทั้งแสดงเหตุผลหรือข้อกฎหมายประกอบความเห็นด้วยว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนงานใด แล้วนำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาภายใน ๑ วันทำการ และแจ้งผลการดำเนินงานเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ประสานและส่งเรื่องภายใน ๓ วัน ทำการ

๒.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

(๑) กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือพยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก ให้ใช้ระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

(๒) กรณีที่มีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ให้ใช้ระยะเวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วันทำการ หรือตามวันเวลาที่เห็นสมควร โดยไม่ให้เกิดผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายพัลลภ หว่าละ)

นายกเทศมนตรีตำบลแม่สะเรียง