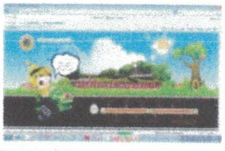
ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลซับสมอทอด ชั้น ๒ โดยมีภารกิจและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้โดยสะดวกและรวดเร็ว โดยได้เปิดช่องทางในการรับเรื่องราวดังนี้
   - ทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร
   - ตู้รับเรื่องราวบริเวณหน้าศูนย์ หรือจุดติดตั้งที่เทศบาลกำหนด
   - ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง นายกเทศมนตรีตำบลซับสมอทอด โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้
   - ด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
   - ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลซับสมอทอด www.subsamotod.go.th
   - ผ่านทางอีเมล์ peerapong@subsamotod.go.th
   - ผ่านทางกลุ่มไลน์
   - ผ่านทางเฟซบุ๊ค
   - ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๖ – ๗๓๑๗๔๒
   - สายด่วนเทศบาล ๑๙๙
๒. เป็นศูนย์กลางในการประสานงานในการแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และนำเสนอข้อเสนอแนะต่างๆ ไปยังคณะผู้บริหาร เพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม
๓. ประสานงาน ส่งเรื่องราวที่รับแจ้งไปยังงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการแจ้งกลับไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ
๔.รวบรวมและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องเรียนนำเสนอต่อคณะผู้บริหาร
๕.แนะนำเผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
๖.แผนงานบริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
   ๑) รับเรื่องร้องทุกข์
      - ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ไฟฟ้า ท่อระบายน้ำ ถนน และบาทวิถี โทรศัพท์ ประปา
      - ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมเป็นพิษ ขยะและสิ่งปฏิกูล ต้นไม้ และสวนสาธารณะ น้ำท่วม เขื่อน คูคลอง สะพาน การจราจร อาคาร เหตุรำคาญ เสียง
      - ด้านจัดเก็บภาษี
      - ด้านการให้บริการ
   ๒) รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
   ๓) รับแจ้งเหตุ ได้แก่ อัคคีภัย,วาตภัย,อุทกภัย,อาชญากรรม,ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ปัญหายาเสพติด ซึ่งเป็นการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนทั่วไป
   ๔)ข้อเสนอแนะต่าง ๆ
   ๕)สอบถามข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่จะบริการตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้ข้อมูลและให้คำแนะนำแก่ประชาชนในกรณีที่ตอบไม่ได้จะบันทึกเรื่องไว้และหาคำตอบส่งกลับไปยังผู้แจ้งในภายหลัง

ผังกระบวนงานของระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลซับสมอทอด
การจัดการเรื่องราวรับร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลซับสมอทอด

๑.สถานที่ติดต่อ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลซับสมอทอด ชั้น ๒

ช่องทางรับเรื่อง	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
สายด่วนเทศบาล ๑๙๙ โทรศัพท์สายตรงเทศบาล ๐๕๖ -๗๓๑๗๔๒ จดหมาย/หนังสือข้อร้องเรียนต่าง ๆ เว็บไซต์ www.subsamotod.go.th  เพจเทศบาลตำบลซับสมอทอด อีเมล์ : peerapong@subsamotod.go.th 	๑. บันทึกการรับเรื่องจากช่องทางต่าง ๆ ลงระบบ ↓ ๒. - ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ตรวจสอบข้อเท็จจริง - พิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา - พิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ↓ ๓. จัดพิมพ์คำร้องเสนอต่อคณะผู้บริหาร/ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ↓ ๔. ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ↓ ๑๐. เสนอรายงานผลการดำเนินการให้คณะผู้บริหารทราบ ↓ ๑๑. แจ้งผู้ร้องทราบผลการดำเนินการ ↓ ๑๒. บันทึกยุติเรื่องลงในระบบ	๕. ลงทะเบียนรับเรื่อง ↓ ๖. เสนอหัวหน้าหน่วยงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบ ↓ ปัญหาเร่งด่วน ๗. ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำร้อง ↓ ๘. ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการตามคำร้อง เสนอผู้บริหารหน่วยงาน ↓ ๙. ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการส่งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

๒.ขั้นตอน/กระบวนการที่ต้องดำเนินการและระยะเวลาการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน

๒.๑ เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจากประชาชน จากช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์สายตรง ๐๕๖ – ๗๓๑๗๔๒ สายด่วนเทศบาล ๑๙๙ อีเมล์ เว็บไซต์ เพจเทศบาลซับสมอทอดเครือข่าย เป็นต้น จะทำการบันทึกการรับเรื่องลงในระบบ

๒.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา ในเบื้องต้น และพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วน จะแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการทันที และรายงานผู้บริหารทราบต่อไป

๒.๓จัดพิมพ์คำร้องทุกข์/ร้องเรียนเสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ และทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๔ ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๒.๕ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับหนังสือส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จะลงรับหนังสือ

๒.๖ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเสนอหนังสือต่อผู้บริหารของหน่วยงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการ

๒.๗ ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

๒.๘ เมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการแล้วเสร็จ จะรายงานผลการดำเนินการต่อหัวหน้าหน่วยงาน

๒.๙ หน่วยงานที่รับผิดชอบทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการส่งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑๐ เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ จะเสนอรายงานต่อคณะผู้บริหารเพื่อทราบผลการดำเนินการ

๒.๑๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

๒.๑๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์บันทึกยุติเรื่องลงในระบบ