ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เทศบาลเมืองควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

****

การจัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์” เพื่อดำเนินการในส่วนของการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองควนลัง ที่ได้รับความเดือนร้อน มีปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อันเนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงาน/หน่วยงาน ที่ปฏิบัติไม่ได้ตามมาตรฐาน การไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรหรือการไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่พึงได้รับ รวมตลอดถึงประชาชนที่ได้รับความเดือนร้อนและการขอความช่วยเหลืออื่น ๆ ซึ่งเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองควนลัง ซึ่งการดำเนินการอยู่ภายใต้วัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการ ข้อมูล คำแนะนำ การให้บริการด้านต่าง ๆ ซึ่งอยู่ในกรอบอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

๒. เพื่อพัฒนาระบบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน การคุ้มครองสิทธิ และการช่วยเหลือทางกฎหมาย

๓. เพื่อสร้างความร่วมมือและประสานงานภายในหน่วยงาน และป้องกัน/แก้ไขปัญหาร่วมกันภายในหน่วยงาน

๔. เพื่อให้การปฏิบัติราชการมีมาตรฐานการบริการสาธารณะที่ชัดเจน มีความโปร่งใสสามารถวัดผลการดำเนินการได้

๕. เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนและบุคคลทั่วไป สามารถร้องทุกข์/ร้องเรียน มายังเทศบาลได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุก ๆ เรื่องจะได้มีการติดตามมิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา

๖. เพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดีที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

<u>สถานที่ดำเนินการ</u>

๑. สำนักงานเทศบาลเมืองควนลัง

๒. ฝ่ายนิติการ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองควนลัง

๓. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหาดใหญ่ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา

<u>วิธีดำเนินการ</u>

เปิดให้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน รับฟังข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อน รวมถึงความต้องการ การแสดงความคิดเห็น การเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยมีช่องทางให้ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

๒. ร้องทุกข์/ร้องเรียน ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง

“นายกเทศมนตรีเมืองควนลัง
สำนักงานเทศบาลเมืองควนลัง
๗๐๖ ถนนเลี่ยงเมือง หมู่ที่ ๓ ตำบลควนลัง
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ๙๐๑๑๐”

๓. ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่าน Web Site (www.khunglang.go.th)

๔. ร้องทุกข์/ร้องเรียน โทรศัพท์ หมายเลข ๐-๗๔๕๕-๒๓๙๕-๗

๕. ร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหาดใหญ่/ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์-ร้องเรียนได้ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันอยู่ในภารกิจ/อำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองควนลัง

๒. ความเดือดร้อนเกี่ยวกับสาธารณูปโภคหรือการต้องการความช่วยเหลือทางด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านอื่น ๆ

๓. ความเดือดร้อนหรือต้องการคำปรึกษาหารือทางกฎหมาย การจัดทำนิติกรรม

๔. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

๔. การยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพและมีวัน เดือน ปี ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แสดงข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร ระบุพยาน เอกสาร และพยานวัตถุ (ถ้ามี)

๕. เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

รายละเอียดการปฏิบัติ

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง

๒. แจ้งประสานเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ (ฝ่ายนิติการ) เพื่อรับทราบข้อมูลในเบื้องต้น

๓. ลงทะเบียนรับเรื่อง

๔. สรุปรายละเอียดของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๕. นำเสนอผู้บังคับบัญชาเป็นไปลำดับชั้น

๖. แจ้งประสานกองงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขหรือป้องกัน ตามเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยที่กองงานดำเนินการแล้วเสร็จ อาจจะแจ้งผู้ร้องฯ โดยตรง หรือจะนำส่งฝ่ายนิติการแจ้งผู้ร้อง ทราบ