

คู่มือการปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลมหาสวัสดิ์

อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลมหาสวัสดิ์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลมหาสวัสดิ์ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลมหาสวัสดิ์

สารบัญ

เรื่อง **หน้า**

๑. หลักการและเหตุผล ๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลมหาสวัสดิ์ ๑
๓. สถานที่ตั้ง ๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ ๑
๕. วัตถุประสงค์ ๑
๖. คำจำกัดความ ๒
๗. ระยะเวลาการให้บริการ ๒
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๓
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๔
๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ๔
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๕
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ๕
๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน ๕
๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ ๕
๑๕. มาตรฐานงาน ๕
๑๖. มาตรการคุ้มครองความปลอดภัยข้อมูลและเก็บรักษาความลับของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๖
๑๗. แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง/โทรศัพท์) ๗
๑๘. การกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลมหาสวัสดิ์ ๘
๑๙. การกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Facebook ทต.มหาสวัสดิ์ ๙
๒๐. ส่งทางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๑๐
๒๑. การกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทาง Line Traffy Fondue ๑๑
ภาคผนวก
ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
คำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลมหาสวัสดิ์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลมหาสวัสดิ์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลมหาสวัสดิ์จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องร้องเรียน/ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลมหาสวัสดิ์ ตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑลจังหวัดนครปฐม

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลมหาสวัสดิ์ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลมหาสวัสดิ์

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังนี้

(๑). ติดต่อด้วยตนเอง

(๒). ติดต่อทางโทรศัพท์ ๐ ๓๔๙๙ ๐๒๖๐ ต่อ ๑๖

(๓). Facebook ทต.มหาสวัสดิ์

(๔). เว็บไซต์ www.mahasawat.go.th

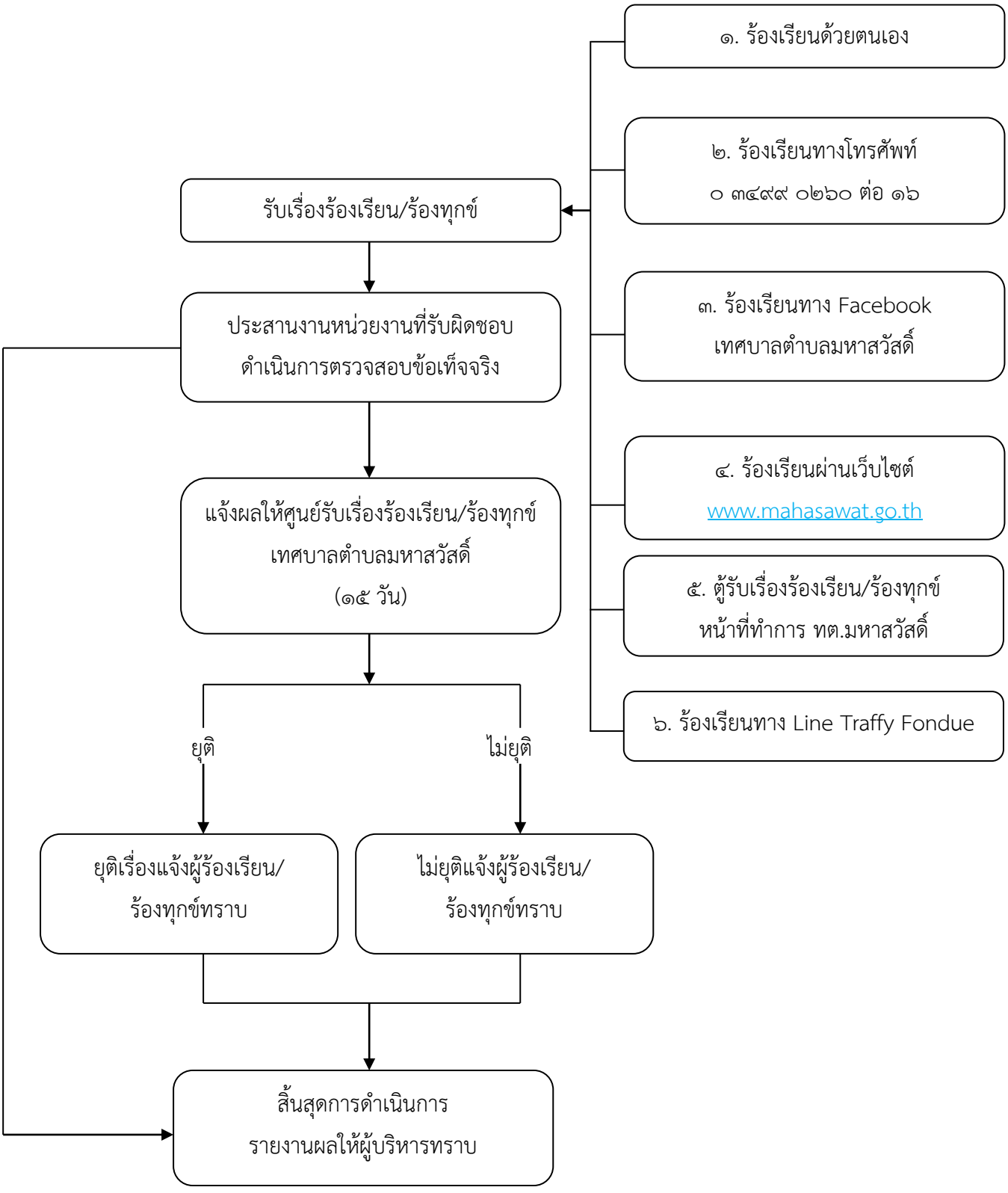
(๕). ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๖). Line Traffy Fondue

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ไม่พักเที่ยง)

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลมหาสวัสดิ์ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลมหาสวัสดิ์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.mahasawat.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง โทรศัพท์ ๐ ๓๔๙๙ ๐๒๖๐ ต่อ ๑๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook ทต.มหาสวัสดิ์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน้าที่ทำการ ทต.มหาสวัสดิ์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Line Traffy Fondue	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลมหาสวัสดิ์ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

๑๕.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๕.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลมหาสวัสดิ์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. มาตรการคุ้มครองความปลอดภัยข้อมูลและเก็บรักษาความลับของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๖.๑ การจำกัดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลการร้องเรียน/ร้องทุกข์เฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายและมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเท่านั้น เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล

๑๖.๒ การจัดเก็บข้อมูลและระบบรักษาความปลอดภัยเอกสารและข้อมูลการร้องเรียนต้องจัดเก็บในตู้เอกสารที่มีความแข็งแรงมั่นคง หรือภายในห้องมั่นคงที่มีระบบล็อกอย่างแน่นหนา โดยผู้ที่มีสิทธิ์เข้าถึงหรือถือครองกุญแจต้องเป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงเท่านั้น

๑๖.๓ การรักษาความลับของข้อมูลระบุตัวตนข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน อาทิ ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หรือข้อมูลอื่นใดที่สามารถระบุตัวตนได้ จะถูกถือเป็นความลับสูงสุด ห้ามมิให้มีการส่งต่อหรือเปิดเผยแก่บุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด

๑๖.๔ มาตรการคุ้มครองและป้องกันความเสียหายกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยานและบุคคลผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้มั่นใจว่าจะได้รับความปลอดภัย และไม่ได้รับความเดือดร้อนหรือผลกระทบอันไม่พึงประสงค์จากการแจ้งเบาะแสหรือการร้องเรียนดังกล่าว

๑๖.๕ **ข้อยกเว้นในการเปิดเผยข้อมูล**การเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องเรียนจะกระทำได้เฉพาะในกรณีที่มีความจำเป็นตามขั้นตอนที่กฎหมายบัญญัติ หรือเมื่อได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ร้องเรียนเท่านั้น

(ด้านหน้า)

๑๗. แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง/โทรศัพท์)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลมหาสวัสดิ์
เลขรับที่.....
วันที่.....
เวลา.....

แบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
หน่วยงาน เทศบาลตำบลมหาสวัสดิ์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

☐ **ด้วยตนเอง** ☐ **โทรศัพท์** ☐ Website ☐ Facebook ☐ Traffy Fondue

☐ **อื่นๆ**.....

<u>ข้อมูลของผู้ร้องเรียน</u>

๑. ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน .....

๒. สถานที่ตั้ง / ที่พักอาศัย .....

๓. เบอร์โทรศัพท์ ..... มือถือ .....

๔. เรื่องที่รับแจ้ง

( ) ปัญหาเสียงดัง ( ) ปัญหาสารเคมีระเหยในบรรยากาศ

( ) ปัญหาฝุ่นละออง ( ) ปัญหาน้ำเน่าเสีย

( ) ปัญหากลิ่นเหม็น ( ) ปัญหาขยะมูลฝอย

( ) ปัญหาอื่นๆ (ระบุ) .....

๕. สภาพปัญหาที่ได้รับ (โดยสรุป)

.....

.....

๖. ช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา.....

๗. เคยแจ้งข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ( ) เคย ( ) ไม่เคย

<u>ข้อมูลของผู้ถูกร้อง / ผู้ก่อเหตุรำคาญ</u>

๑. ชื่อ-สกุล ผู้ถูกร้องเรียน .....

๒. สถานที่ตั้ง / ที่พักอาศัย .....

๓. ลักษณะการกระทำ / กระบวนการผลิต (โดยสรุป)

.....

.....

หมายเหตุ สามารถระบุแผนที่ของสถานที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ไว้ด้านหลัง

<u>การพิจารณาของเจ้าหน้าที่</u>

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง

(.....) (.....)

แผนที่ พอสังเขป **(ด้านหลัง)**

ลงชื่อ.....ผู้ร้อง/ผู้เขียน

(.....)

๑๘. การกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลมหาสวัสดิ์



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ https://www.mahasawat.go.th

๒. เลือกเมนูหลัก

๓. เมนูมุมขวามือ เลือกเมนูร้องทุกข์/ร้องทุกข์

๔. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์/ร้องทุกข์

๕. ช่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยให้กรอกชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖. ช่องกรอกรหัสประจำตัวประชาชน ๑๓ (หลัก)

๗. กรอกช่องโทรศัพท์

๘. กรอกอีเมล

กดปุ่มส่งคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

หมายเหตุหากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

๑๙. การกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Facebook ทต.มหาสวัสดิ์



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทาง Facebook

๑.เข้าเว็บไซต์ google แล้วพิมพ์ Facebook ทต.มหาสวัสดิ์ อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม

๒.พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์/ร้องทุกข์กดปุ่มส่งคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายเหตุหากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

๒๐. ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ บริเวณหน้าที่ทำการ ทต.มหาสวัสดิ์



๒๑. การกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทาง Line Traffy Fondue



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทาง Line Traffy Fondue

๑. เพิ่มเพื่อน: เพิ่ม LINE ID: @traffyfondue เป็นเพื่อน

๒. แจ้งเรื่อง: กดปุ่ม "แจ้งเรื่องใหม่" และเลือกประเภทปัญหา

๓. ระบุตำแหน่ง: ปักหมุดตำแหน่งที่เกิดปัญหาบนแผนที่ให้ชัดเจน

๔. ส่งข้อมูล: ถ่ายรูปปัญหา พิมพ์รายละเอียด แล้วกดส่งข้อมูล

๕. ติดตามผล: รอรับการแจ้งเตือนสถานะการแก้ไขปัญหา

ภาคผนวก



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์
****

ด้วยปัจจุบันเป็นที่ประจักษ์ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบดูแลพื้นที่ จำนวน ๔ หมู่บ้านในเขตตำบลมหาสวัสดิ์ ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่มาโดยตลอด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ของการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวก ตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ จึงจัดตั้ง "ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์" ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ชั้น ๑ โดยให้ประชาชนสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

(๑) ร้องด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
(๒) ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๔๙๙-๐๒๖๐
(๓) ร้องเรียนผ่าน facebook องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์
(๔) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www. Mahasawat.go.th
(๕) ส่งทางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายสุเทพ เพ็งนาเรนทร์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์
ที่ ๖๓/๒๕๕๙
เรื่อง มอบหมายเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์
****

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ได้จัดตั้ง "ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์" ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ขึ้น เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อให้การดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บริสุทธิ์ยุติธรรม ถูกต้องตรงตามอำนาจหน้าที่และเป็นไปตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงขอมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ดังต่อไปนี้

๑) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหัวหน้า
๒) รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเจ้าหน้าที่
๓) หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต. เป็นเจ้าหน้าที่
๔) ผู้อำนวยการกองทุกกอง เป็นเจ้าหน้าที่
๕) นิติกรชำนาญการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการ

โดยให้มีหน้าที่ ดังนี้

(๑) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

(๒) ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ และทำการประเมินวิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น

(๔) ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

(๕) พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บริหาร

(๖) ประสานการปฏิบัติงานให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดนั้นให้ถ้อยคำหรือขอข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

(๗) ให้พิจารณาดำเนินการเป็นพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้
(๗.๑) กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ
(๗.๒) กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตหรือความปลอดภัยต่อผู้ร้อง

(๘) แจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับการผลการตรวจสอบหรือผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๙) รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบ

(๑๐) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายสุเทพ เพ็งนาเรนทร์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์
ที่ ๓๐๑/๒๕๖๐
เรื่อง มอบหมายเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ (เพิ่มเติม)

****

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ได้จัดตั้ง "ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์" ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ขึ้น เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้มีคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ที่ ๖๓๗/๒๕๕๙ เรื่องมอบหมายเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บริสุทธิ์ยุติธรรม ถูกต้องตรงตามอำนาจหน้าที่และเป็นไปตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงขอมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ดังต่อไปนี้

๑) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหัวหน้า
๒) รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเจ้าหน้าที่
๓) หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต. เป็นเจ้าหน้าที่
๔) ผู้อำนวยการกองทุกกอง เป็นเจ้าหน้าที่
๕) นิติกร เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการ
๖) ผู้ช่วยนิติกร เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการ

โดยให้มีหน้าที่ ดังนี้

(๑) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

(๒) ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ และทำการประเมินวิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น

(๔) ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

(๕) พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บริหาร

(๖) ประสานการปฏิบัติงานให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดนั้นให้ถ้อยคำหรือขอข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

(๗) ให้พิจารณาดำเนินการเป็นพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

(๗.๑) กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

(๗.๒) กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตหรือความปลอดภัยต่อผู้ร้อง

(๘) แจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับการผลการตรวจสอบหรือผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๙) รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบ

๑๐) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายสุเทพ เพ็งนาเรนทร์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์
ที่ ๒๙๒/๒๕๖๘
เรื่อง มอบหมายเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ (เพิ่มเติม)
****

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ได้ดำเนินการจัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” เพื่อทำหน้าที่แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและส่งเสริมประโยชน์สุขในท้องถิ่น ตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์จึงได้มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามคำสั่งที่ ๖๓๗/๒๕๕๙ และคำสั่งที่ ๓๐๑/๒๖๖๐ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บริสุทธิ์ยุติธรรม ถูกต้องตรงตามอำนาจหน้าที่และเป็นไปตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงขอมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและเพิ่มเติมหน้าที่ในการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ดังต่อไปนี้

๑) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหัวหน้า
๒) รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเจ้าหน้าที่
๓) หัวหน้าสำนักปลัด อบต. เป็นเจ้าหน้าที่
๔) ผู้อำนวยการกองทุกกอง เป็นเจ้าหน้าที่
๕) นิติกร เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการ
๖) ผู้ช่วยนิติกร เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการ

โดยให้มีหน้าที่ ดังนี้

(๑) แก้ไขปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

(๒) ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ และทำการประเมินวิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น

(๔) ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

(๕) พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บริหาร

(๖) ประสานการปฏิบัติงานให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดนั้นให้ถ้อยคำหรือขอข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

(๗) ให้พิจารณาดำเนินการเป็นพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

(๗.๑) กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

(๗.๒) กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตหรือความปลอดภัยต่อผู้ร้อง

/๘...

(๘) แจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับการผลการตรวจสอบหรือผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๙) รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบ

(๑๐) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

(๑๑) ดำเนินการตามมาตรการคุ้มครองความปลอดภัยข้อมูลและเก็บรักษาความลับของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายพริษฐ์ ไทยนิยม)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์



คำสั่งเทศบาลตำบลมหาสวัสดิ์
ที่ ๓๔๑/๒๕๖๙
เรื่อง มอบหมายเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของเทศบาลตำบลมหาสวัสดิ์
****

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ได้ดำเนินการจัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” เพื่อทำหน้าที่แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและส่งเสริมประโยชน์สุขในท้องถิ่น ตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ จึงได้มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามคำสั่งที่ ๖๓๗/๒๕๕๙,คำสั่งที่ ๓๐๑/๒๖๖๐ และคำสั่งที่ ๒๙๒/๒๕๖๘ ไปแล้วนั้น

เนื่องจาก องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ได้รับการจัดตั้งฐานะเป็น “เทศบาลตำบลมหาสวัสดิ์” ตั้งแต่วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๔๓ ตอนพิเศษ ๑๓ ง ลงวันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๖๙

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลมหาสวัสดิ์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บริสุทธิ์ยุติธรรม ถูกต้องตรงตามอำนาจหน้าที่ และเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติราชการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เทศบาลตำบลมหาสวัสดิ์ จึงขอมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและเพิ่มเติมหน้าที่ในการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลมหาสวัสดิ์ ดังต่อไปนี้

๑) ปลัดเทศบาล	เป็นหัวหน้า
๒) รองปลัดเทศบาล	เป็นเจ้าหน้าที่
๓) หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	เป็นเจ้าหน้าที่
๔) ผู้อำนวยการกองทุกกอง	เป็นเจ้าหน้าที่
๕) นิติกร	เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการ
๖) ผู้ช่วยนิติกร	เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการ

โดยให้มีหน้าที่ ดังนี้

(๑) แก้ไขปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลมหาสวัสดิ์ ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

(๒) ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ และทำการประเมินวิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น

(๔) ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

(๕) พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บริหาร

(๖) ประสานการปฏิบัติงานให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลมหาสวัสดิ์ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดนั้นให้ถ้อยคำหรือขอข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

(๗) ให้พิจารณาดำเนินการเป็นพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

(๗.๑) กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

(๗.๒) กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตหรือความปลอดภัยต่อผู้ร้อง

(๘) แจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับการผลการตรวจสอบหรือผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๙) รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบ

(๑๐) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

(๑๑) ดำเนินการตามมาตรการคุ้มครองความปลอดภัยข้อมูลและเก็บรักษาความลับของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายพริษฐ์ ไทยนิยม)
นายกเทศมนตรีตำบลมหาสวัสดิ์