****

**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์**

**รับเรื่องร้องเรียน**

**ขอความช่วยเหลือ**

**เทศบาลตำบลซำสูง**

**อำเภอซำสูง จังหวัดขอนแก่น**

**คำนำ**

 ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น เทศบาลตำบลซำสูง จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลซำสูง

 ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่เทศบาลตำบลซำสูง เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เทศบาลตำบลซำสูง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องร้องทุกข์ ร้องเรียน และการให้ความช่วยแหลือ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลซำสูงบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

 เทศบาลตำบลซำสูง

 มกราคม 2558

**สารบัญ**

 **หน้า**

1. ความหมาย ๑
2. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ๑

**๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลซำสูง** ๒

 **๔.โครงสร้างการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลซำสูง ๘**

 **- คำสั่งเทศบาลตำบลซำสูง**

 - ระเบียบสำนักนายกเทศมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

**-๑-**

**๑.ความหมาย**

 การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อย หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจประชาชนน้อย ย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิติเตียนจากประชาชนมาก นอกจากเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งเทศบาลตำบลซำสูงมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

 เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ 2 ประการ คือ

 “เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

 “เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน”หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

**๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน**

 การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาวาด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

 **๒.๑ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ**

 (๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้

 (๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่เทศบาลส่วนตำบล ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

 **๒.๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน**

 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้เทศบาลตำบลซำสูง แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์

-๒-

ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลซำสูง ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

**๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลซำสูง**

 (๑) ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

 (๒) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

 (๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

 (๔) ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลซำสูง ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

 **๓.๑ การบริหารงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลซำสูง**

 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลซำสูง ดังนี้

 **๑. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์/รับเรื่องราวร้องทุกข์ ประกอบด้วย**

 ๑.๑.นายชาติ มณีสา ปลัดเทศบาล เป็น หัวหน้าคณะทำงาน

 ๑.๒ นายชัยยา โพธิรุกข์ รองปลัดเทศบาล เป็น คณะทำงาน

 ๑.๓ นางณีรนุช คามวัลย์ ผู้อำนวยการกองคลัง เป็น คณะทำงาน

 ๑.๔ นายไชยยันต์ ร่มซ้าย ผู้อำนวยการกองช่าง เป็น คณะทำงาน

 ๑.๕ นางจิตตินันท์ นาคเจริญ บุคลากร เป็น คณะทำงาน

 ๑.๖ นางอมรินทร์ อภัยภักดิ์ นักวิชาการศึกษา เป็น คณะทำงาน

 ๑.๗ นางาสาวสิรินยาทิพย์ โยแก้ว เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ เป็น คณะทำงาน

 ๑.๘ นางประดับศิลป์ พิณโพธิ์ จนท.บร.ทะเบียนและบัตร เป็นคณะทำงาน

 ๑.๙ นางจารุวรรณ มีแก้ว ลูกจ้างประจำ เป็น คณะทำงาน

 ๑.๑๐ นางพัทรียา ภูโบราณ จนท.บริหารงานทั่วไป เป็น เลขานุการ

 **มีหน้าที่ดังต่อไปนี้**

1. รับเรื่องราวร้องทุกข์และสำเนาเรื่องให้คณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการต่อ

ทันทีที่ได้รับเรื่อง

1. บันทึกเรื่องร้องทุกข์ลงในแบบควบคุมและเสนอผู้บริการเทศบาลทราบอย่างน้อยสัปดาห์

ละ ๑ ครั้ง

1. จัดทำหนังสือตอบรับการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์และแจ้งผลการดำเนินการให้กับผู้

ร้องทุกข์ทราบ

-๓-

 **๒. คณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง ประกอบด้วย**

 ๒.๑ นายไชยยันต์ ร่มซ้าย ผู้อำนวยการกองช่าง เป็น หัวหน้าคณะทำงาน

 ๒.๒ นายปริญญา ภูโบราณ นายช่างโยธา เป็น คณะทำงาน

 ๒.๓ นายปรัชญา แก้วกัลยา นายช่างโยธา เป็น คณะทำงาน

 ๒.๔ นายเสน่ห์ โอดพิมพ์ นักวิชาการศึกษา เป็น คณะทำงาน

 ๒.๕ นายวารัตน์ สาโสภา ลูกจ้างประจำ เป็น คณะทำงาน

 ๒.๖ นางสาวธัญรัตน์ น้อยสนิท เจ้าพนักงานธุรการ เป็น เลขานุการ

 ๒.๗ นางสาวกนกวรรณ ผดุงมัย เจ้าพนักงานธุรการ เป็น ผู้ช่วยเลขานุการ

 **มีหน้าที่ดังต่อไปนี้**

1. สำรวจ ตรวจสอบข้อเท็จริงของเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ส่งเรื่องให้ โดย

ไม่ชักช้าหลังจากได้รับแจ้ง

1. รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ ภายใน ๒ วัน นับแต่

วันรับเรื่อง

1. สรุปผลการทำงานเสนอผู้บริหารเทศบาล อย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง

**๓. คณะทำงานพิจารณาช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ ประกอบด้วย**

๓.๑ นางจริญญาภรณ์ ศรีจันดารี รองนายกเทศมนตรี เป็น หัวหน้าคณะทำงาน

๓.๒ นายสำเร็จ สุเพ็งคำ ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี เป็น คณะทำงาน

๓.๓ นายชาติ มณีสา ปลัดเทศบาล เป็น คณะทำงาน

๓.๔ นายชัยยา โพธิรุกข์ รองปลัดเทศบาล เป็น คณะทำงาน

๓.๕ นางณีรนุช คามวัลย์ ผู้อำนวยการกองคลัง เป็น คณะทำงาน

๓.๖ นายไชยยันต์ ร่มซ้าย ผู้อำนวยการกองช่าง เป็น คณะทำงาน

๓.๗ นายณรงค์ ภูแง่ผา นิติกร เป็น คณะทำงาน

๓.๘ นางสาวสมปอง นิยะนันท์ นักวิชการสวนสาธารณะ เป็น คณะทำงาน

๓.๙ นางสุชัญญา ขันแข็ง เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน เป็น คณะทำงาน

๓.๑๐ นายเกงไกร หม่องคำหมื่น ลูกจ้างประจำ เป็น คณะทำงาน

๓.๑๑ นายศักดิ์สิทธิ์ แสนบุตร เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน เป็น เลขานุการ

๓.๑๒ นางสาวกนกวรรณ ผดุงมัย เจ้าพนักงานธุรการ เป็น ผู้ช่วยเลขานุการ

๓.๑๓ นางสาวพรสุกิจฑา เจริญเวียง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ เป็น ผู้ช่วยเลขานุการ

**มีหน้าที่ดังต่อไปนี้**

1. กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ รูปแบบการให้ความร่วมมือช่วยเหลือเพื่อบรรเทาทุกข์ของ

ประชาชน

1. ๒) ประชุมพิจารณาให้ความช่วยเหลือผู้เดือดร้อนภายใน ๒ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับ

แจ้งจากคณะทำงานสำรวจ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

1. สรุปรายงานผลการให้ความช่วยเหลือให้นายกเทศมนตรีทราบทุกครั้ง

 -๔-

**๔. คณะทำงานให้ความช่วยเหลือด้านไฟฟ้าสาธารณะขัดข้อง ประกอบด้วย**

๔.๑ นายไชยยันต์ ร่มซ้าย ผู้อำนวยการกองช่าง เป็น หัวหน้าคณะทำงาน

๔.๒ นายปริญญา ภูโบราณ นายช่างโยธา เป็น คณะทำงาน

๔.๓ นายวิรัช กองเพ็ชร พนักงานจ้างทั่วไป เป็น คณะทำงาน

๔.๔ นายวิทวัส จันทหาร ผู้ช่วยช่างไฟฟ้า เป็น คณะทำงาน

๔.๕ นางสาวธัญรัตน์ น้อยสนิท เจ้าพนักงานธุรการ เป็น คณะทำงาน

**มีหน้าที่ดังต่อไปนี้**

1. ซ่อมแซม บำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตเทศบาลโดยไม่ชักช้าหลังจากได้รับแจ้ง
2. จัดทำแผนซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะในเขตเทศบาล
3. สำรวจ วางแผนการขยายเขตไฟฟ้าและจัดทำฐานข้อมูลไฟฟ้าสาธารณะในเขตเทศบาล อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง
4. สรุปรายงานผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะขัดข้องในเขตเทศบาล ให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นทราบอย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง

**๕. คณะทำงานให้ความช่วยเหลือด้านระบบประปาเทศบาลขัดข้อง ประกอบด้วย**

๕.๑ นายไชยยันต์ ร่มซ้าย ผู้อำนวยการกองช่าง เป็น หัวหน้าคณะทำงาน

๕.๒ จ่าเอกประสิทธิ์ แสงคำ เจ้าพักงานการเงินฯ เป็น คณะทำงาน

๕.๓ นายวิญญู โพธิ์ศรี ลูกจ้างประจำ เป็น คณะทำงาน

๕.๔ นายประสิทธิ์ พรมจักร ลูกจ้างประจำ เป็น คณะทำงาน

๕.๕ นายทำพล สีดา พนักงานจ้างทั่วไป เป็น คณะทำงาน

๕.๖ นายอำคา แสนบุตร พนักงานจ้างทั่วไป เป็น คณะทำงาน

๕.๗ นายพนม บุญแสน พนักงานจ้างตามภารกิจ เป็น คณะทำงาน

๕.๘ นายเด่นชัย เทพตาแสง พนักงานจ้างเหมา เป็น คณะทำงาน

๕.๙ นางสาวมณีรัตน์ โพธิ์ศรี เจ้าพนักงานการเงินฯ เป็น เลขานุการ

๕.๑๐ นางบุษบา ค่อมบุสดี พนักงานจ้างตามภารกิจ เป็น ผู้ช่วยเลขานุการ

๕.๑๑ นายอาทิตย์ แสนบุตร พนักงานจ้างทั่วไป เป็น ผู้ช่วยเลขานุการ

**มีหน้าที่ดังต่อไปนี้**

1. ซ่อมแซม บำรุงรักษาประปาเทศบาล
2. จัดทำแผนซ่อมบำรุงประปาเทศบาล
3. สำรวจวางแผน จัดทำฐานข้อมูลของระบบประปาเทศบาล แผนการจัดหาแหล่งน้ำสำรอง

อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

1. สรุป รายงานผลการดำเนินงานการแก้ไขประปาเทศบาลขัดข้องให้นายกเทศมนตรีทราบ

อย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง

**๖. คณะทำงานให้ความช่วยเหลือซ่อมบำรุงทั่วไป ประกอบด้วย**

๖.๑ นายไชยยันต์ ร่มซ้าย ผู้อำนวยการกองช่าง เป็น หัวหน้าคณะทำงาน

๖.๒ นายปริญญา ภูโบราณ นายช่างโยธา เป็น คณะทำงาน

 -๕-

๖.๓ นายปรัชญา แก้วกัลยา นายช่างโยธา เป็น คณะทำงาน

๖.๔ นายมียศ โพธิ์ศรี ลูกจ้างประจำ เป็น คณะทำงาน

๖.๕ นานสด แสงดจันทร์ ลูกจ้างประจำ เป็น คณะทำงาน

๖.๖ นายจำลอง ไพรเขียว ลูกจ้างประจำ เป็น คณะทำงาน

๖.๗ นายนิตย์ โพธิ์ศรี พนักงานจ้างทั่วไป เป็น คณะทำงาน

๖.๘ นายสวาท โพธิ์ศรี พนักงานจ้างทั่วไป เป็น คณะทำงาน

๖.๙ นายสมยศ อาสาสนา พนักงานจ้างทั่วไป เป็น คณะทำงาน

๖.๑๐ นายยอดธง ครยก พนักงานจ้างทั่วไป เป็น คณะทำงาน

๖.๑๑ นายอล่าม โพธิ์ศรี พนักงานจ้างทั่วไป เป็น คณะทำงาน

๖.๑๒ นายสุรเนตร์ จันโสม พนักงานจ้างเหมาบริการ เป็น คณะทำงาน

๖.๑๓ นายเด่นชัย เทพตาแสง พนักงานจ้างเหมาบริการ เป็น คณะทำงาน

๖.๑๔ นายเรียน ถานะ พนักงานจ้างเหมาบริการ เป็น คณะทำงาน

๖.๑๕ นายธวัชชัย กันทำ พนักงานจ้างเหมาบริการ เป็น คณะทำงาน

๖.๑๖ นางสาวธัญรัตน์ น้อยสนิท เจ้าพนักงานธุรการ เป็น เลขานุการ

**มีหน้าที่ดังต่อไปนี้**

1. ซ่อมแซม บำรุงรักษา ถนน ตรอก ซอยในเขตเทศบาล
2. ซ่อมแซม บำรุงรักษา อาคารสิ่งก่อสร้างของเทศบาลและสิ่งสาธารณะประโยชน์อื่น ๆ ใน

เขตเทศบาล

1. สำรวจ ประมาณการความเสียหายและขออนุมัติซ๋อมแซมโดยไม่ชักช้าหลังจากที่ได้

รับแจ้ง

1. วางแผนการปรับปรุงซ่อมแซมและจัดทำฐานข้อมูลถนน ตรอก ซอยในเขตเทศบาล

อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

1. สรุป รายงานผลการดำเนินงานให้นายกเทศมนตรีทราบ อย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง

**๗. คณะทำงานให้ความช่วยเหลือด้านสาธารณภัยต่าง ๆ ประกอบด้วย**

๗.๑ นายชัยยา โพธิรุกข์ รองปลัดเทศบาล เป็น หัวหน้าคณะทำงาน

๗.๒ นายอนุพงศ์ แสนโยธา เจ้าพนักงานส่งเสริมสุขภาพ เป็น คณะทำงาน

๗.๓ นายเกงไกร หม่องคำหมื่น ลูกจ้างประจำ เป็น คณะทำงาน

๗.๔ นายวารัตน์ สาโสภา ลูกจ้างประจำ เป็น คณะทำงาน

๗.๕ นายอารักษ์ จันทร์โคตร พนักงานจ้างทั่วไป เป็น คณะทำงาน

๗.๖ นายชาญชัย โพธิ์ศรี พนักงานจ้างตามภารกิจ เป็น คณะทำงาน

๗.๗ นายปกรณ์ สุริยงค์ พนักงานจ้างตามภารกิจ เป็น คณะทำงาน

๗.๘ นายสุชาติ โพธิ์ศรี พนักงานจ้างตามภารกิจ เป็น คณะทำงาน

๗.๙ นายสุพจน์ โนนทิง พนักงานจ้างเหมาบริการ เป็น คณะทำงาน

๗.๑๐ นางสาวจิตราภรณ์ กุดทิง พนักงานจ้างตามภารกิจ เป็น คณะทำงาน

 -๖-

**มีหน้าที่ดังต่อไปนี้**

1. ให้ความช่วยเหลือด้านอัคคีภัยทันทีที่ได้รับแจ้งเหตุ
2. ให้ความช่วยเหลือด้านภัยแล้ว โดยไม่ชักช้าหลังจากได้รับแจ้ง
3. ให้ความช่วยเหลือด้านอุบัติภัยต่าง ๆ ในเขตเทศบาล ร่วมกับทีมกู้ภัยกู้ชีพ(OTOS)

โรงพยาบาลหรือส่วนราชการอื่น ๆ โดยไม่ชักช้าหลังจากได้รับการประสานหรือร้องขอ

1. สำรวจ จัทดำฐานข้อมูลและวางแผนการป้องกันอุบสัติภัยต่าง ๆ เป็นประจำ

อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

1. สรุป รายงานผลการดำเนินงานให้นายกเทศมนตรีทราบ อย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง

**๘. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลตำบลซำสูง ประกอบด้วย**

๘.๑ นายสวาท จันทหาร นายกเทศมนตรี เป็น หัวหน้าคณะทำงาน

๘.๒ นายชาติ มณีสา ปลัดเทศบาล เป็น คณะทำงาน

๘.๓ นายพิชิต แสนเสนา สาธารณสุขอำเภอ เป็น คณะทำงาน

๘.๔ นายฉกรรจ์ โพธิ์ศรี สมาชิกสภาเทศบาล เป็น คณะทำงาน

๘.๕ นางประนอม แก้วใส สมาชิกสภาเทศบาล เป็น คณะทำงาน

๘.๖ นางสาวอาซิม แซ่โค้ว ผู้แทนภาคประชาชน เป็น คณะทำงาน

๘.๗ นางชาญชัย ทะส่วย ท้องถิ่นอำเภอซำสูง เป็น คณะทำงาน

๘.๘ นายณรงค์ ภูแง่ผา นิติกร เป็น คณะทำงาน

๘.๙ นายอนุพงศ์ แสนโยธา เจ้าพนักงานส่งเสริมสุขภาพ เป็น คณะทำงาน

๘.๑๐ นายปกรณ์ สุริยงค์ พนักงานจ้างตามภารกิจ เป็น คณะทำงาน

๘.๑๑ นางสาวจิตราภรณ์ กุดทิง พนักงานจ้างตามภารกิจ เป็น คณะทำงาน

**มีหน้าที่ดังต่อไปนี้**

1. รับและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ผู้บริโภคในเขตเทศบาลที่ได้รับความเดือดร้อนจาก

การกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ถูกเอารัดเอาเปรียบหรือมไสได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้า เครื่องอุปโภคบริโภคหรือบริการที่มีการซื้อขายกันในท้องตลาด

1. เจรจาไกบ่เกลี่ยปัญหาข้อพิพาทเพื่อหาข้อยุติเบื้องต้น หากคู่กรณีมี่สามารถตกลงกัน

ได้ให้สอบสวนหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อเสนอต่อคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการ

1. ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ณืของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใด ๆ อันมี

ลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคและอาจจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเพื่อคุ้มคราองสิทธิของผู้บริโภค

1. สั่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวกับเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ หรือเรื่อง

อื่นใดที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมาพิจารณาได้ในการนี้จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงด้วยก็ได้

-๗-

1. ประสานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการ

คุ้มครองผู้บริโภค

1. รายงานผลการปฏิบัติงานในรอบเดือนให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำ

จังหวัดทราบ

**๙. คณะทำงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประกอบด้วย**

๙.๑ นายชัยยา โพธิรุกข์ รองปลัดเทศบาล เป็น หัวหน้าคณะทำงาน

๙.๒ นายไชยยันต์ ร่มซ้าย ผู้อำนวยการกองช่าง เป็น คณะทำงาน

๙.๓ นายณรงค์ ภูแง่ผา นิติกร เป็น เลขานุการ

๙.๔ นางสาวธิดารัตน์ สิงหาปัด เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ฯ เป็น ผู้ช่วยเลขานุการ

๙.๕ นางประดับศิลป์ พิณโพธิ์ จนท.บห.ทะเบียนฯ เป็น ผู้ช่วยเลขานุการ

**มีหน้าที่ดังต่อไปนี้**

* เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเบื้องต้น หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ให้สอบสวน

หาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อสนองต่อผู้บริหารเทศบาลพิจารณาดำเนินการ ตลอดจนให้สรุปรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารเทศบาล เป็นประจำอย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง

 ๑๐. คณะกรรมการประชาสัมพันธ์

 ๑๐.๑ นายชัยยา โพธิรุกข์ รองปลัดเทศบาล เป็น หัวหน้าคณะทำงาน

 ๑๐.๒ นางสาวแพรวพรรณ โพธิ์พุฒ เจ้าพนักงานพัสดุ เป็น คณะทำงาน

 ๑๐.๓ นางอินทร์ตา สุริยะภา เจ้าพนักงานการเงินฯ เป็น คณะทำงาน

 ๑๐.๔ นางสาวสำรวย สะตะ ครู คศ. ๑ เป็น คณะทำงาน

 ๑๐.๕ นางสาวสิรินยาทิพย์ โยแก้ว เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ เป็น เลขานุการ

 ๑๐.๖ นางดารารัตน์ จันทะคัต ครู คส.๑ เป็น ผู้ช่วยเลขานุการ

 **มีหน้าที่ดังต่อไปนี้**

* ประชาสัมพันธ์ การแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ ที่เทศบาลได้ดำเนินการแก้ไข

ทั้งในรูปแบบ ของสื่อ สิ่งพิมพ์ เสียงตามสาย ฯลฯ และสรุปรายงานผลการดำเนินงานเสนอต่อผู้บริหารเทศบาล เป็นประจำอย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง

 **๓.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลซำสูง**

 (๑) ส่วนรับเรื่อง เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่อง ได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชนทุกช่องทาง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยเมื่อรับเรื่องแล้วจะดำเนินการ

 (๑.๑) การรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓-๒๑๙๐๙๗-๘ จะตอบข้อซักถาม บริการข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

 (๑.๒) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

 (๑.๓) รวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

 (๑.๔) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

-๘-

 (๑.๕) จัดทำทะเบียนอาสาสมัครผู้แจ้งข่าว

 (๑.๖) บริหารการประชาสัมพันธ์

 (๑.๗) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

 (๒) ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

 (๒.๑) วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

 (๒.๒) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

 (๒.๓) จำแนกเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา

 (๒.๔) เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

 (๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

 (๓.๑) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองดีที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคมส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที

 (๓.๒) รายงานผู้บังคับบัญชา

 (๓.๒) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน

 (๔) ส่วนประชาสัมพันธ์

 ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบล

ซำสูง ผ่านทางสื่อต่างๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ

**๔.โครงสร้างการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลซำสูง**

 **๔.๑ โครงสร้างของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลซำสูง ประกอบด้วย 2 งาน**

 (๑) งานอำนวยความเป็นธรรมเรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสกระทำผิดกฎหมาย

 (๒) งานอำนวยความเป็นธรรมและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

 **๔.๒ องค์ประกอบของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลซำสูง**

 (๑) นายกเทศมนตรีตำบลซำสูง เป็นประธาน

 (๒) ปลัดเทศบาลตำบลซำสูง เป็นกรรมการ

 (๓) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เป็นเลขานุการ

 **๔.๓ ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลซำสูง**

 **(๑) การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน**

 (๑.๑) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา

 (๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลซำสูง เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

-๙-

 (๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

 (๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

 (๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

 (๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

 (๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

 (๒) เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลซำสูง ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีตำบลซำสูงพิจารณาสั่งการโดยทันที

 (๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน ทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

 (๔) นายกเทศมนตรีตำบลซำสูงวินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี ให้พิจารณามอบหมายปลัดเทศบาล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาหากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

 **๔.๔ วิธีดำเนินการ**

 **(๑) การพิจารณารับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน**

 (๑.๑) นายกเทศมนตรีอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดเทศบาลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

 (๑.๒) นายกเทศมนตรี อาจส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ ให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่นายกเทศมนตรีแต่งตั้ง ทำหน้าที่ตาม (1.1) ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์

 (๑.๓) แนวทางที่นายกเทศมนตรีจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้แก่

 (๑.๓.๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

 (๑.๓.๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน

 (๑.๓.๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดแจ้ง

-๑๐-

 (๑.๓.๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

 (๑.๓.๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

 (๑.๓.๖) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

 (๑.๓.๗) เรื่องไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๙

 **(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี)**

 (๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกเทศมนตรีมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกเทศมนตรีพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

 (๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

 (๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้นายกเทศมนตรีพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

 (๒.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของนายกเทศมนตรีควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจ

 (๒.๕) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

 **๔.๕ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน**

 (๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้งๆ ละไม่เกิน ๓ วัน )

 (๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๗ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้เทศบาลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

**คำสั่งเทศบาลตำบลซำสูง ที่ ๐๐๗/๒๕๕๘**

**เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลซำสูง**

**ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์**