



ประกาศเทศบาลตำบลเกาะยาว  
เรื่อง การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลเกาะยาว  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

\*\*\*\*\*

เทศบาลตำบลเกาะยาวได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน เพื่อต้องการให้เทศบาลตำบลเกาะยาว ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่กำลังได้รับผลกระทบสร้างความเดือดร้อนของประชาชน ในการปฏิบัติงานตามเรื่องที่ได้รับการร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลเกาะยาว เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่มีความถูกต้อง และเกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรและประชาชน การทำคู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีกระบวนการในการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

| ลำดับ        | รายละเอียด   | ระยะเวลาดำเนินการ | หน่วยงานรับผิดชอบ |
|--------------|--|-------------------|-------------------|
| ขั้นตอนที่ ๑ | รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                           | ๑ ชั่วโมง         | เทศบาลตำบลเกาะยาว |
| ขั้นตอนที่ ๒ | วิเคราะห์เรื่อง  |                   |                   |
| ขั้นตอนที่ ๓ | การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์     |                   |                   |
| ขั้นตอนที่ ๔ | รายงานการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ       | ๑ ชั่วโมง         | เทศบาลตำบลเกาะยาว |
| ขั้นตอนที่ ๕ | ดำเนินการแก้ไขเรื่องที่ได้รับการร้องเรียน              | ๑ วันทำการ        | เทศบาลตำบลเกาะยาว |
| ขั้นตอนที่ ๖ | รายงานผลการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ | ๑ วันทำการ        |                   |
| ขั้นตอนที่ ๗ | รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ                | ๕ วันทำการ        | เทศบาลตำบลเกาะยาว |
| ขั้นตอนที่ ๘ | สิ้นสุด/ยุติเรื่อง                                     | ๗ วันทำการ        |                   |

ในการนี้ เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยเกิดประโยชน์ต่อประชาชน เทศบาลตำบลเกาะยาว จึงขอประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลเกาะยาว เพื่อให้ประชาชนได้ทราบ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

(นายพิริยฤทธิ์ มาตรักษา)

นายกเทศมนตรีตำบลเกาะยาว