



ประกาศเทศบาลนครระยอง
เรื่อง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของประชาชน เป็นไปด้วยความรวดเร็วถูกต้อง เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เทศบาลนครระยองจึงขอประกาศ ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

๑. กรณีร้องเรียนด้วยวาจา/เฟซบุ๊ก/เว็บไซต์/หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานอื่นๆ สามารถลดระยะเวลาจากเดิม ๑๕ วัน ปัจจุบันใช้เวลา ๗ วัน และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานจากเดิม ๕ ขั้นตอน ปัจจุบันคงเหลือ ๔ ขั้นตอน รายละเอียดปรากฏตามขั้นตอนการรับและตอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์แนบท้ายประกาศนี้

๒. เพิ่มช่องทางร้องเรียนทาง line @ และตอบข้อร้องเรียนใช้ระยะเวลาภายใน ๒๔ ชั่วโมง หากมีข้อสงสัยประการใด โปรดสอบถามรายละเอียดได้ที่ งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ฝ่ายนิติการ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครระยอง โทรศัพท์ ๐ ๓๘๖๒ ๐๑๑๑ ต่อ ๖๐๓ โทรสาร ๐ ๓๘๖๑ ๕๒๐๒

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายวารวิทย์ สุกใจชัย)
นายกเทศมนตรีเทศบาลนครระยอง

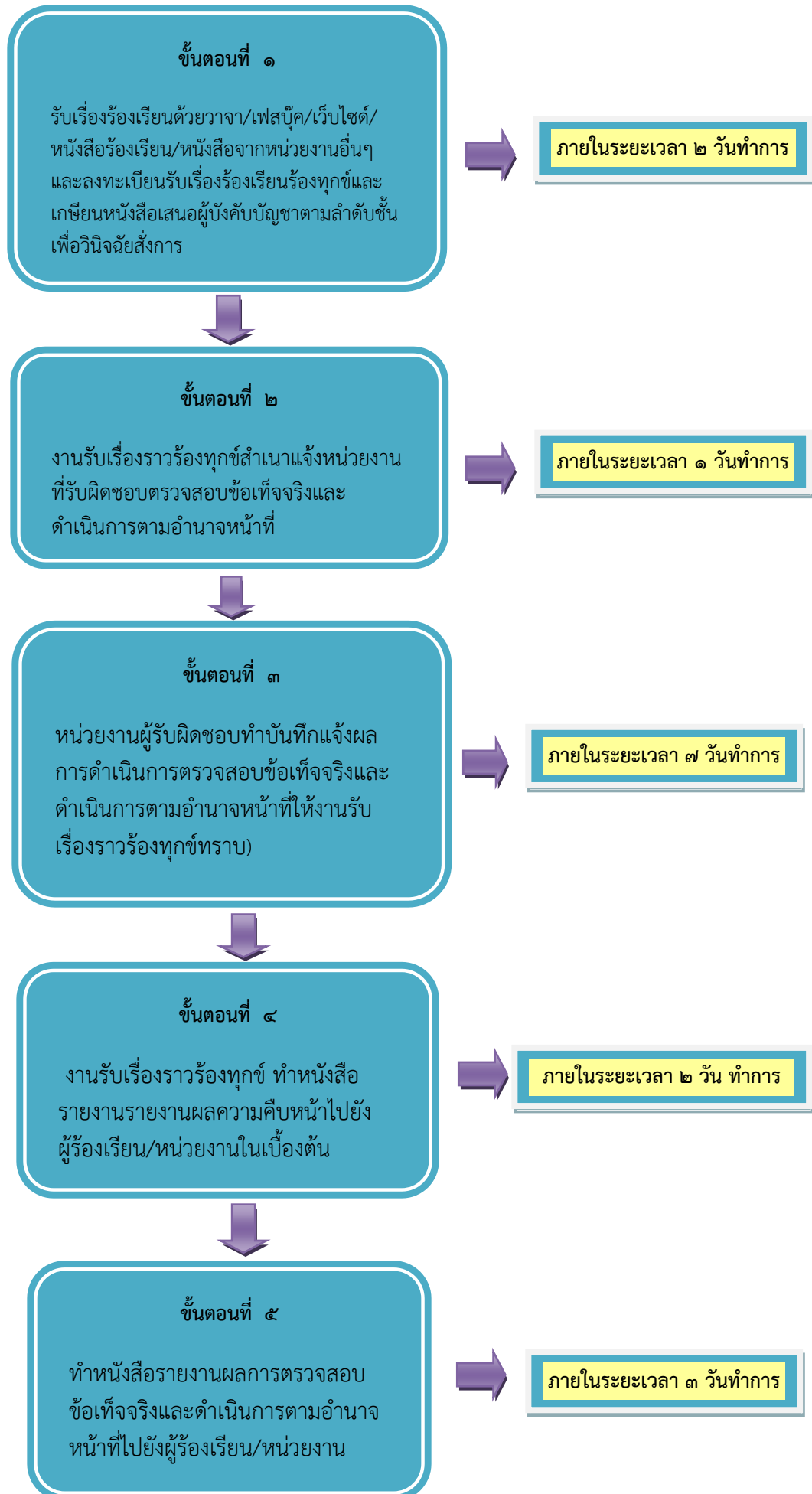
ขั้นตอนการรับและการตอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ฝ่ายนิติการ
กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครระยอง

<p>ขั้นตอนการ รับและการตอบข้อ ร้องเรียน กรณี ร้องเรียนด้วยวาจา/เฟสบุ๊ค/เว็บไซต์/หนังสือ ร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานอื่นๆ</p> <p style="text-align: center;">(แบบเดิมใช้ระยะเวลา ๑๕ วัน)</p>	<p>ขั้นตอนการ รับและการตอบข้อ ร้องเรียน กรณีร้องเรียน ด้วยวาจา/เฟสบุ๊ค/เว็บไซต์/หนังสือร้องเรียน/หนังสือ จากหน่วยงานอื่นๆ</p> <p style="text-align: center;">(แบบปัจจุบันใช้ระยะเวลา ๗ วัน)</p>
<p>๑. รับเรื่องร้องเรียนด้วยวาจา/เฟสบุ๊ค/เว็บไซต์/ หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานอื่นๆและ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และ เกษียนหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อ วินิจฉัยสั่งการ (ภายใน ๒ วัน)</p>	<p>๑. รับเรื่องร้องเรียนด้วยวาจา โทรศัพท์/ เฟสบุ๊ค/เว็บไซต์/หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานอื่นๆ ลงทะเบียนรับเรื่องและเกษียนหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อวินิจฉัยสั่งการ</p> <p>ในขณะเดียวกันก็ถ่ายภาพเรื่องร้องเรียนและส่งข้อมูล ร้องเรียนทาง Line @ เรารักนครระยอง แอดมินแต่ละ หน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาว่า หน่วยงานใด รับผิดชอบ จากนั้นหน่วยงานผู้รับผิดชอบรับทราบข้อมูล และจะไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่ (ภายใน ๑ วัน)</p>
<p>๒. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์สำเนาแจ้งหน่วยงานที่ รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตาม อำนาจหน้าที่ (ภายใน ๑ วัน)</p>	<p>๒.หน่วยงานผู้รับผิดชอบแจ้งผล ความคืบหน้าใน การ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตาม อำนาจหน้าที่ให้งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทาง Line @ เรารักนครระยอง และทำบันทึกแจ้งผลการดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง (ภายใน ๒ วัน)</p>
<p>๓. หน่วยงานผู้รับผิดชอบทำบันทึกแจ้ง ผลความ คืบหน้าหรือ ผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ให้งานรับเรื่องราว ร้องทุกข์ทราบ) (ภายใน ๗ วันทำการ)</p>	<p>๓. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ทำหนังสือรายงานรายงานผล ความคืบหน้าไปยังผู้ร้องเรียน/หน่วยงานในเบื้องต้น (ภายใน ๒ วัน)</p>
<p>๔. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ทำหนังสือรายงาน รายงานผลความคืบหน้าไปยังผู้ร้องเรียน/หน่วยงานใน เบื้องต้น (ภายใน ๒ วัน)</p>	<p>๔. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ทำหนังสือแจ้งผลการ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตาม อำนาจหน้าที่ให้ผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน โทรศัพท์/ Line @/ ทราบ (ภายใน ๒ วัน)</p>
<p>๕. ทำหนังสือรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ไปยังผู้ร้องเรียน/ หน่วยงาน (ภายใน ๓ วัน)</p>	

หมายเหตุ เทศบาลนครระยองมีช่องทางร้องเรียนผ่านทาง Line @ เรารักนครระยอง โดยจะมีเจ้าหน้าที่ Admin (แอดมิน) แต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบจะพิจารณาว่าหน่วยงานใด รับผิดชอบ พร้อมประสานงานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขโดยไม่ต้องให้ประชาชนมาเขียนคำร้องที่เทศบาล และตอบข้อร้องเรียน ในทันที หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนการรับและการตอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ฝ่ายนิติการ
กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครระยอง
(เดิม)

รวมระยะเวลา ๑๕ วัน



ขั้นตอนการรับและการตอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ฝ่ายนิติการ
กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครระยอง

(ปัจจุบัน)

รวมระยะเวลา ๗ วัน

