



คำสั่งเทศบาลตำบลท่าช้างคลอง

ที่ กษชย/ ๒๕๖๒

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์และมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
และติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ด้วยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่เทศบาลตำบลท่าช้างคลอง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ ๑๔ หมู่บ้าน ในเขตตำบลท่าช้างคลอง ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการทำงาน ความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เทศบาลตำบลท่าช้างคลอง จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าช้างคลอง อำเภอผาขาว จังหวัดเลย พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ หน้าอาคารที่ทำการเทศบาลตำบลท่าช้างคลอง และขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ปลัดเทศบาลตำบลท่าช้างคลอง เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาล, พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด และเรื่องผู้ที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี เจ้าพนักงานธุรการและผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบ

เกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักปลัด

๓. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องผู้ที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจเห็นแล้วว่าเกี่ยวข้อง โดยมี ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือและรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

๔. ผู้อำนวยการคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องผู้ที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี เจ้าพนักงานธุรการคลัง เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือและรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

โดยให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าช้างคลอง มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อย ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง และสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดีหรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไป โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีเกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอรับทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. นายเกรียงไกร จันทนา	ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ
๒. นางมลิวรรณ แสงคา	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานธุรการ (สำนักปลัด)
๓. นายสุระศักดิ์ ทองหล้า	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานป้องกัน
๔. นางนันทร์ภัส วัฒนชะแวรมณี	ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการกองคลัง
๕. นายอโณทัย นามวงษ์	ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการกองช่าง
๖. นางยุพเรศ โยปัทม	ตำแหน่ง	หัวหน้าสำนักปลัด
๗. นางสุทธินี ขวัญออน	ตำแหน่ง	นักวิชาการพัสดุชำนาญการ
๘. นายอนุชิต สอนนวล	ตำแหน่ง	นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ
๙. นางอศิราภรณ์ พานกระดิ่ง	ตำแหน่ง	นักวิชาการสาธารณสุข
๑๐. นางกัลยารัตน์ คำลา	ตำแหน่ง	นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ
๑๑. นางปัทมินี พรหมโคตร	ตำแหน่ง	นักวิชาการจัดเก็บรายได้
๑๒. นายประดิษฐ์ พรหมโคตร	ตำแหน่ง	นายช่างโยธา

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนงานราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโดยทันที

/คณะทำงาน.....

คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. นายสุพัฒน์ พานกระตัง	ปลัดเทศบาล	ประธานคณะกรรมการ
๒. นางนันทร์ภัส วัฒนนะเขาวมณี	ผู้อำนวยการกองคลัง	คณะกรรมการ
๓. นายไธย นามวงษ์	ผู้อำนวยการกองช่าง	คณะกรรมการ
๔. นางบุษกร ศิริเชียงพิณ	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	คณะกรรมการ
๕. นายสุรศักดิ์ ศิริวิเศษ	จพง. ป้องกันฯ	คณะกรรมการ
๖. นางมลิวรรณ แสงคา	เจ้าพนักงานธุรการ	คณะกรรมการ

โดยให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีกระบวนการช่องทาง และขั้นตอนระยะเวลาในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ชัดเจนรวมถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

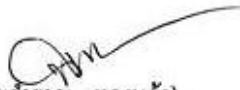
คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑. นายสุพัฒน์ พานกระตัง	ปลัดเทศบาล	ประธานคณะกรรมการ
๒. นางนันทร์ภัส วัฒนนะเขาวมณี	ผู้อำนวยการกองคลัง	คณะกรรมการ
๓. นายไธย นามวงษ์	ผู้อำนวยการกองช่าง	คณะกรรมการ
๔. นายเกรียงไกร จันนา	หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	คณะกรรมการ
๕. นายศิริโชค จันนา	นักวิเคราะห์ฯ ชำนาญการ	คณะกรรมการ
๖. นางบุษกร ศิริเชียงพิณ	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	คณะกรรมการ
๗. นางปัทมินี พรหมโคตร	นวก. จัดเก็บรายได้	คณะกรรมการ

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกเทศมนตรีตำบลท่าช้างคล้อยทราบ ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑


(นายสำราญ ทองหล้า)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้างคล้อย

นักปลัดเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อย

โทรสาร. ๐-๔๒๐๓๙-๙๙๕ โทร. ๐-๔๒๐๓๙-๙๙๕

กระบวนการงานและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน

สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง

๑. ที่สำนักงานเทศบาลตำบลท่าช้างคลอง โทรทัศน์

โทรสาร : ๐ ๕๒๘๗ ๐๖๔๗ หรือ ๐ ๕๒๘๗ ๐๖๗๔

๒. เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลท่าช้างคลอง

<http://www.thachangklong.go.th>

๓. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าช้างคลอง

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าช้างคลอง

ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการยื่นคำขอ

เทศบาลเมืองตำบลท่าช้างคลอง เป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เทศบาลตำบลท่าช้างคลองได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อ หรือ ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ

ขั้นตอน

๑. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรอกแบบฟอร์ม หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์
๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบความถูกต้อง
๓. ปลัดเทศบาล สั่งการดำเนินการแก้ไขปัญหา
๔. โกล่เกลี่ย/และตอบปัญหา หรือชี้แจง การร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์

และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ระยะเวลา

ตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน

รายการเอกสารประกอบ

เอกสารคำร้องเรียน กรณีกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน)

กรณี ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ (ไม่มีเอกสาร)

ค่าธรรมเนียม -ไม่มี-

แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบงาน
ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

๑. กรอกแบบฟอร์มคำร้อง (คำร้องเรียน/ร้องทุกข์)/หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

ผู้รับผิดชอบ

นางบุษกร สิริเชียงพิณ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ และ
เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้



๒. พิจารณาคำร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ

นายสุพัฒน์ พานกระดิ่ง ปลัดเทศบาล

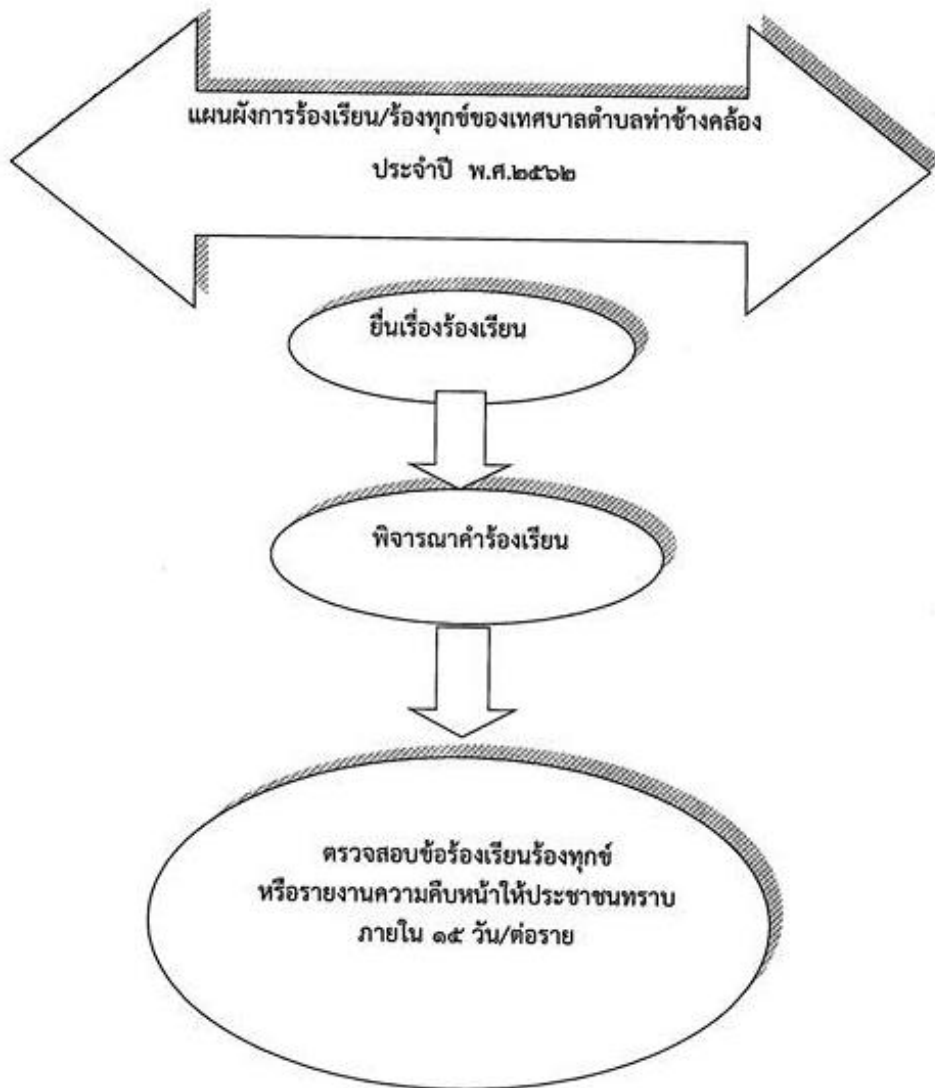


๓. แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบ

- | | |
|-----------------------------|-------------------------|
| ๑. นางนันทภัส วัฒนะเชาว์มณี | ผู้อำนวยการกองคลัง |
| ๒. นายโณทัย นามวงศ์ | ผู้อำนวยการกองช่าง |
| ๓. นางยุพเรศ โยปัทม | หัวหน้าสำนักปลัดเทศ |
| ๔. นายเกรียงไกร จันทนา | หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ |
| ๕. นายสุระศักดิ์ ทองหล้า | นักป้องกันบรรเทา |
| ๖. นางสุทธิณี ขวัญอน | นักวิชาการพัสดุชำนาญการ |
| ๗. นายอนุชิต สอนนวล | นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ |
| ๘. นางอศิราภรณ์ พานกระดิ่ง | นักวิชาการสาธารณสุข |
| ๙. นางกัลยารัตน์ คำลา | นักวิชาการศึกษา |
| ๑๐. นางปัทมินี พรหมโคตร | นักวิชาการจัดเก็บรายได้ |
| ๑๑. นายประดิษฐ์ พรหมโคตร | นายช่างโยธา |
| ๑๒. นางมลิวรรณ แสงคา | เจ้าพนักงานธุรการฯ |

หมายเหตุ ผู้รับผิดชอบสามารถปรับปรุงได้ ตามความเหมาะสมและตรงตามเรื่องที่มีการ
ร้องเรียนหรือสามารถมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องที่แท้จริงดำเนินการ



ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าช้างคลอง

แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....
.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้างคลอง

ข้าพเจ้า..... นามสกุล..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่
..... หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ..... จังหวัด..... เบอร์โทรศัพท์
.....

มีความประสงค์ร้องเรียน

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

หมายเหตุ สามารถใช้เป็นเอกสารในเรื่องร้องเรียนทั่วไป เช่น ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงานเทศบาลตำบลท่าช้างคลอง หรือใช้เป็นเอกสารร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง
ของเทศบาลเมืองศีลา

(ตัวอย่าง)
แบบฟอร์มคำร้อง

เขียนที่.....บ้านท่าช้างคลอง ตำบลท่าช้างคลอง
อำเภอมาขาว จังหวัดเลย ๔๒๒๔๐
วันที่...๑...เดือน...มกราคม...พ.ศ. ...๒๕๖๒....

เรื่อง.....

เรียน.....นายกเทศมนตรีเมืองศิลา

ข้าพเจ้า.....นายชื่อสัคดี.....นามสกุล.....ธรรมดี.....อายุ...๔๒.....ปี

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....๕๔๐๐๑.....หมู่.....๘๘.....ตำบล.....อำเภอ.....เมือง.....

จังหวัด.....ขอนแก่น.....เบอร์โทรศัพท์.....๐๔๓-๗๗๗๗๘๙๙.....

มีความประสงค์จะดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์.....เนื่องด้วยข้าพเจ้า นายยุติธรรม
ติงาม ได้พบการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่โปร่งใสในโครงการจัดซื้อ.....และขอ
ร้องเรียนความไม่เป็นกลางของเจ้าหน้าที่ กรณีนายมักมาก วุ่นวาย ข้าราชการในสังกัดของท่าน ดำเนินการ
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำขอ

(.....)

(ตัวอย่าง)

หมายเหตุ แบบฟอร์มการร้องเรียน /หนังสือร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถจัดทำมาเองได้ ไม่
จำเป็นต้องเป็นไปตามแบบฟอร์มที่ทางเทศบาลตำบลท่าช้างคลองทำไว้