



คำสั่งเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อย

ที่ ๓๘๐ / ๒๕๖๔

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับร้องเรียน/ร้องทุกข์และมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ  
และติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

ด้วยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่เทศบาลตำบลท่าช้างคล้อย เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ ๑๔ หมู่บ้าน ในเขตตำบลท่าช้างคล้อย ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประมวล มาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เทศบาลตำบลท่าช้างคล้อย จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าช้างคล้อย อำเภอฝาง จังหวัดเลย พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ หน้าอาคารที่ทำการเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อย และขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวยื่น/ร้องทุกข์ ดังนี้

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

๒. หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวยื่น/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด และเรื่องผู้ที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี เจ้าพนักงานธุรการและผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักปลัด

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

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

โดยให้.....

โดยให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าช้างคล้อย มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

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

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายละเอียดปัญหา กรณียกเว้นประมวลกฎหมายคดีแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อย ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดีหรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไป โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีเกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับรวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอรับทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. นางยุพเรศ โยปัทม	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	ประธานกรรมการ
๒. นายเกรียงไกร จันนา	หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	กรรมการ
๓. นายศิริโชค จันนา	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางบุษกร ศิริเชียงพิณ	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางมลิวรรณ แสงคา	เจ้าพนักงานธุรการ (สำนักปลัด)	กรรมการ/เลขานุการ
๖. นายสุรศักดิ์ ทองหล้า	เจ้าพนักงานป้องกันฯ	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนงานราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนงานต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน

/ให้ผู้ที่.....

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลท่าช้างคล่องโดยทันที

**คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้**

๑. นางยุพเรศ โยปัทม ตำแหน่ง	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	ประธานคณะกรรมการ
๒. นางนรินทร์ภัส วัฒนะเชาว์มณี	ผู้อำนวยการกองคลัง	คณะกรรมการ
๓. นายอโณทัย นามวงษ์	ผู้อำนวยการกองช่าง	คณะกรรมการ
๔. นางบุษกร ศิริเชียงใหม่	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	คณะกรรมการ/เลขานุการ
๕. นายสุรศักดิ์ ศิริวิเศษ	จพง. ป้องกันฯ	คณะกรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีกระบวนการช่องทาง และขั้นตอนระยะเวลาในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ชัดเจนรวมไปถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

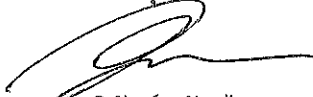
**คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย**

๑. นายสุพัฒ พานกระดิ่ง	ปลัดเทศบาล	ประธานกรรมการ
๒. นายเกรียงไกร จันนา	หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	กรรมการ
๓. นางสุทธีณี ขวัญอน	นักวิชาการพัสดุชำนาญการ	กรรมการ
๔. นายอนุชิต สอนนวล	นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ	กรรมการ
๕. นายศิริโชค จันนา	นักวิเคราะห์ฯ ชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางปัทมินี พรหมโคตร	นักตรวจสอบภายในชำนาญการ	กรรมการ/เลขานุการ
๗. นางมลิวรรณ แสงคา	เจ้าพนักงานธุรการ	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกเทศมนตรีตำบลท่าช้างคล่องทราบ ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายวุฒินันท์ พันธไชย)

นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้างคล่อง