



คำสั่งเทศบาลตำบลศรีสตึก

ที่ ๒๗๘/๒๕๖๓

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)
และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่เทศบาลตำบลศรีสตึก ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน จัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลศรีสตึก เพื่อให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุขแก่ ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่เทศบาลตำบลศรีสตึกเป็นองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นที่มี ภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๑๑ หมู่บ้านในเขตตำบลสตึก ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติ ราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตาม มาตรฐานการปฏิบัติ ราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของ การ อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เทศบาลตำบลศรีสตึก จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลศรีสตึก อำเภอสตึก จังหวัด บุรีรัมย์ พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารที่ทำการสำนักงานเทศบาลตำบลศรีสตึก และขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวยื่นเรื่อง/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ปลัดเทศบาล เป็นประธานศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลศรีสตึก เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบล, พนักงานส่วน ตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่า เกี่ยวข้อง

๒. หัวหน้าสำนักงานปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวยื่นเรื่อง/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความ ช่วยเหลือข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานปลัด และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี นิติกรชำนาญการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบ ซึ่งอยู่ในความ รับผิดชอบของสำนักงานปลัด

๓. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวยื่นเรื่อง/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความ ช่วยเหลือ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี นักวิชาการเงินและ บัญชี เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

๔. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวยื่นเรื่อง/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความ ช่วยเหลือข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี นายช่างโยธา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

๕. ผู้อำนวยการกองการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองการศึกษา และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี นักสหนาการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษา

๖. นักพัฒนาชุมชน เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองการเกษตร และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี นักวิชาการเกษตร เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองการเกษตร

๗. ปลัดเทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองสาธารณสุข และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี เจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

โดยให้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลศรีสทิง มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

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

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายละเอียดหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลศรีสทิง ดำเนินการตามภารกิจ ที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนข้อร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้

๑. นางกัญญาณัฐ	ใสสด	ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ
๒. นายวิชัย	จันทร์ศรี	ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
๓. นายอัครเดช	วงศ์น้ำคำ	ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป
๔. นางสาวปณณิกา	เหี้ยมตรมย์	ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
 ๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร
 ๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ
 ๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน
- ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกเทศมนตรีโดยทันที

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

๑. นาย ณ กานต์	ปาณะศรี	ปลัดเทศบาล	กรรมการ
๒. นางเยาวภา	พนมรัมย์	ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๓. นายสมพงษ์	วัฒนะงาม	ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๔. นางวันวิสาข์	สิมสิตา	หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการ
๕. นางชไมพร	ลักขร	ผู้อำนวยการกองการศึกษา	กรรมการ
๖. นางกัญญาณัฐ	ใสสด	นิติกรชำนาญการ	กรรมการ/เลขานุการ

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกเทศมนตรีตำบลศรีสตึก ต่อไป

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือการคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลศรีสตึก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓

จ.ส.ต.

(พงษ์ศักดิ์ โพธิ์ศรี)

นายกเทศมนตรีตำบลศรีสตึก