



คำสั่งเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด

ที่ ๖๙๖ / ๒๕๖๑

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)
และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

ตามคำสั่งเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด ที่ ๖๙๖ / ๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด เพื่อให้การบริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่เทศบาลตำบลหนองบัวสะอาดเป็น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๑๐ หมู่บ้าน ในเขตเทศบาลตำบล หนองบัวสะอาด ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะใน ส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามตรา ๔๘ เตรส ประกอบมาตรา ๕๐(๑) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัด นครราชสีมา และขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราວร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ปลัดเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภา เทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด, พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่า เกี่ยวข้อง โดยมีมติกรเป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๒. หัวหน้าสำนักปลัดฯ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราວร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัดฯ และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในความ รับผิดชอบของสำนักปลัดฯ

๓. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราວร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในความ รับผิดชอบของกองช่าง

๔. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราວร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในความ รับผิดชอบของกองคลัง

/๕. ผู้อำนวยการ...

๕.ผู้อำนวยการกองการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองการศึกษา และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษา

๖.หัวหน้ากองสวัสดิการฯ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองสวัสดิการฯ และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองสวัสดิการฯ

โดยให้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

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

๒.ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นหนังสือร้องเรียน ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓.ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง และสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔.กรณีที่เกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะส่วนราชการเจ้าของเรื่องที่จะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕.กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖.ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗.รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘.ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้

๑.นางสาวณิณฐ์ ฐา คือพันพินดุง	รองปลัดเทศบาลฯ	ประธานศูนย์ฯ
	รักษาราชการแทนปลัดเทศบาลฯ	
๒.นางสาววรัทยา อ่อนชมภู	หัวหน้าสำนักปลัดฯ	กรรมการ
๓.นายเทวิน ประกิจะ	ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๔.นางสาวภัททิยา ทองภู	ผู้อำนวยการกองการศึกษา	กรรมการ

/๕.นายนิวัฒน์...

๕.นายนิวัฒน์ มณีจันทร์	หัวหน้ากองสวัสดิการฯ	กรรมการ
๖.นางสาวลาวัณย์ ทองพันธ์	นักวิชาการเงินและบัญชี	กรรมการ
๗.นายปราโมทย์ มีวุฒิ	รท.แทน ผู้อำนวยการกองคลัง นิติกร	กรรมการและเลขานุการ

โดยมีหน้าที่ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่างๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร
๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ
๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน
๕. ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่อง เสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลหนองบัวสะอาดโดยทันที

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑

(นางทองคุณ แสนสี)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองบัวสะอาด