



คำสั่งเทศบาลตำบลสันทราย

ที่ ๙๙๔ / ๒๕๖๓

เรื่อง การปรับปรุงการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

ตามที่ เทศบาลตำบลสันทราย ได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)” ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสันทราย อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ตามคำสั่งเทศบาลตำบลสันทราย ที่ ๑๐๙๙/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ เพื่อให้บริการสาธารณะบรรเทาทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่และกฎหมาย โดยที่เทศบาลตำบลสันทรายเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๑๑ หมู่บ้านในเขตตำบลสันทราย ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยที่ผ่านมามีการเปลี่ยนแปลงพนักงานเทศบาล ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ ในหลายตำแหน่ง

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๘ เตรส (๒) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เทศบาลตำบลสันทราย จึงขอปรับปรุงการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ปลัดเทศบาลตำบลสันทราย เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯและเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลสันทราย เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสันทราย, พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. รองปลัดเทศบาลตำบลสันทราย เป็นรองประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลสันทราย เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสันทราย, พนักงานส่วนเทศบาล และพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง เป็นผู้ช่วยเหลือปลัดเทศบาลตำบลสันทราย ในการดำเนินงานทุกประการตามที่ปลัดเทศบาลได้มอบหมาย

๓. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯและเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัดเทศบาล และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งนิติกรเป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความ รับผิดชอบของสำนักปลัดเทศบาล

๔. ผู้อำนวยการกองคลัง... ๙๖

๔. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนักวิชาการพัสดุ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

๕. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนายช่างโยธา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

๖. ผู้อำนวยการกองการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองการศึกษาฯ และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือและรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ

โดยให้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะต่างๆเทศบาลตำบลสันทราย มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

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

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลสันทราย ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลสันทราย ได้จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสันทราย อำเภอเมือง เชียงราย จังหวัดเชียงราย

๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ - ๕๓๗๐ - ๑๑๘๗-๘ แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสันทราย

๓. ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐ - ๕๓๗๐ - ๑๑๘๗-๘ ต่อ ๕

๔. ทางไปรษณีย์ ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มาที่

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสันทราย เลขที่ ๑๘๑ หมู่ที่ ๙ ตำบลสันทราย อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ๕๗๐๐๐

๕. ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งตั้งอยู่ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลสันทราย

๖. ทางตู้ ปณ. ๙ ไปรษณีย์สี่แยกแม่กรณ์

๗. ทางเว็บไซต์ www.sansaicri.go.th

๘. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ta.kean@hotmail.com

ในการนี้ เทศบาลตำบลสันทราย ได้จัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลสันทราย และที่ทำการกำนันผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านในพื้นที่ตำบลสันทราย และขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งดังต่อไปนี้

๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้

๑) นางรัชณี ภิญโญ	ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายธุรการ
๒) นายพิรุฑธ ศรีชัย	ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ
๓) นางฐานิศรา ปีกำ	ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
๔) นายนิพนธ์ รัตมูล	ตำแหน่ง นายช่างโยธาอาวุโส
๕) นางนารีรัตน์ เทพวงศ์	ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้
๖) นายจิรพัฒน์ ไชยวุฒิ	ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุชำนาญการ
๗) นางสาวพิน สวัสดิ์	ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
๘) นางจินตนา สุคำ	ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานธุรการชำนาญการ

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร และปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๕. ดำเนินการอื่นใดตามที่นายกเทศมนตรีตำบลสันทราย มอบหมาย

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลสันทรายโดยทันที

๒. คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

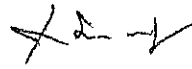
๑. นายโชคชัย แสนทวีสุข	ปลัดเทศบาลตำบลสันทราย	ประธานคณะทำงาน
๒. นายอัศวิน จินตะเลขา	รองปลัดเทศบาลตำบลสันทราย	คณะทำงาน
๓. นายเจริญชัย ฉั่วตระกูล	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	คณะทำงาน
๔. นางนงคิณุช ดอนชัย	ผู้อำนวยการกองคลัง	คณะทำงาน
๕. นายชาญชัย จันทะวงศ์	ผู้อำนวยการกองช่าง	คณะทำงาน
๖. นายสงคราม ราชคม	ผู้อำนวยการกองการศึกษา	คณะทำงาน
๗. นางรัชณีย์ ภิญโญ	หัวหน้าฝ่ายธุรการ	เลขานุการ
๘. นายพิรยุทธ ศรีสัย	นิติกรชำนาญการ	ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะทำงานมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกเทศมนตรีตำบลสันทราย ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๘ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๓

(ลงชื่อ)



(นายเกษม กุลดี)

นายกเทศมนตรีตำบลสันทราย