



คำสั่งเทศบาลตำบลหนองสนม

ที่ ๕๑๕/๒๕๖๐

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
และติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ด้วยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะบรรเทาทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่เทศบาลตำบลหนองสนมเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ ๒๑ หมู่บ้านในเขตตำบลหนองสนม ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอดทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ รวมทั้งแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่) ๑๓ พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เทศบาลตำบลหนองสนม จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร และขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ปลัดเทศบาล/รองปลัดเทศบาลตำบลหนองสนม เป็นประธานศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองสนมเกี่ยวกับคณะผู้บริหาร , สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล, พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างและเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. หัวหน้าสำนักปลัดเป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานปลัด และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดฯ

๓. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสวนงานช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีหัวหน้าฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

๔. ผู้อำนวยการกองคลังเป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของส่วนการคลัง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีหัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนการคลัง

๕. หัวหน้าฝ่ายบริหารการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองการศึกษา และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี นักวิชาการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษา

โดยให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลหนองสนมมีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการอุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลหนองสนม ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับกรณานั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนข้อร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

(๑) กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

(๒) กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- | | |
|-----------------------------------|--|
| ๑. นายรักษาทิ ชาดิขานี | ตำแหน่งรองปลัดเทศบาล |
| ๒. พันจ่าเอกเกียรติศักดิ์ จันทะนพ | ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายป้องกันและรักษาความสงบ |
| ๓. นายศิริทรัพย์ สีมา | ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง |
| ๔. เรือโทพิชิต อินธิฤทธิ์ | ตำแหน่งนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |
| ๕. นายไชยา สมแสน | ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน |
| ๖. สิบเอกก้องไกลธูร ทองอินทร์ | ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ |

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการงานตามกฎหมาย ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร
๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ
๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลหนองสนมทันที

คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- | | | |
|------------------------|-------------------------------|------------------|
| ๑. นางสาวพยอม ชินวงษ์ | ตำแหน่งปลัดเทศบาล | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. นายรักษาทิ ชาดิขานี | ตำแหน่งรองปลัดเทศบาล | คณะกรรมการ |
| ๓. นายสุวรรณ เลิศศรี | ตำแหน่งหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | คณะกรรมการ |
| ๔. นางจิราพร ดมหมอม | ตำแหน่งผู้อำนวยการกองคลัง | คณะกรรมการ |
| ๕. นายกิตติภพ ไชยปัญหา | ตำแหน่งผู้อำนวยการกองช่าง | คณะกรรมการ |
| ๖. นายบัญชา เบ้าพงษ์ | ตำแหน่งนักบริหารการศึกษา | คณะกรรมการ |
| ๗. นางสาวนิธยา สัพโส | ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา | คณะกรรมการ |
| ๘. นางจินดา บุตริต | ตำแหน่งนักพัฒนาชุมชน | คณะกรรมการ |

โดยให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีกระบวนการ ช่องทาง ขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ชัดเจนรวมไปถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- | | | |
|------------------------|-------------------------------|------------------|
| ๑. นางสาวพยอม ชินวงษ์ | ตำแหน่งปลัดเทศบาล | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. นายรักษาทิ ชาดิขานี | ตำแหน่งรองปลัดเทศบาล | คณะกรรมการ |
| ๓. นายสุวรรณ เลิศศรี | ตำแหน่งหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | คณะกรรมการ |
| ๔. นางจิราพร ดมหมอม | ตำแหน่งผู้อำนวยการกองคลัง | คณะกรรมการ |
| ๕. นายกิตติภพ ไชยปัญหา | ตำแหน่งผู้อำนวยการกองช่าง | คณะกรรมการ |
| ๖. นายบัญชา เบ้าพงษ์ | ตำแหน่งนักบริหารการศึกษา | คณะกรรมการ |

- | | |
|-----------------------------------|--|
| ๑. นายรพีชาติ ชำนิ | ตำแหน่งรองปลัดเทศบาล |
| ๒. พันจ่าเอกเกียรติศักดิ์ จันทะนพ | ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายป้องกันและรักษาความสงบ |
| ๓. นายศิริทรัพย์ สิม่า | ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง |
| ๔. เรือโทพิชิต อินธิฤทธิ์ | ตำแหน่งนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |
| ๕. นายไชยา สมแสน | ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน |
| ๖. สิบเอกก้องไกลธูร ทองอินทร์ | ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ |

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร
๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ
๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลหนองสนมทันที

คณะทำงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- | | | |
|------------------------|-------------------------------|----------------|
| ๑. นางสาวพยอม ชินวงษ์ | ตำแหน่งปลัดเทศบาล | ประธานคณะทำงาน |
| ๒. นายรักษาทิ ชำนิ | ตำแหน่งรองปลัดเทศบาล | คณะทำงาน |
| ๓. นายสุวรรณ เลิศศรี | ตำแหน่งหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | คณะทำงาน |
| ๔. นางจิราพร ดมหอม | ตำแหน่งผู้อำนวยการกองคลัง | คณะทำงาน |
| ๕. นายกิตติภพ ไชยปัญญา | ตำแหน่งผู้อำนวยการกองช่าง | คณะทำงาน |
| ๖. นายบัญชา เบ้าพงษ์ | ตำแหน่งนักบริหารการศึกษา | คณะทำงาน |
| ๗. นางสาวนิตยา สัพโส | ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา | คณะทำงาน |
| ๘. นางจินดา บุติรัตน์ | ตำแหน่งนักพัฒนาชุมชน | คณะทำงาน |

โดยให้คณะทำงานที่ได้รับแต่งตั้งดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีกระบวนการ ช่องทาง ขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ชัดเจนรวมไปถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- | | | |
|------------------------|-------------------------------|----------------|
| ๑. นางสาวพยอม ชินวงษ์ | ตำแหน่งปลัดเทศบาล | ประธานคณะทำงาน |
| ๒. นายรักษาทิ ชำนิ | ตำแหน่งรองปลัดเทศบาล | คณะทำงาน |
| ๓. นายสุวรรณ เลิศศรี | ตำแหน่งหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | คณะทำงาน |
| ๔. นางจิราพร ดมหอม | ตำแหน่งผู้อำนวยการกองคลัง | คณะทำงาน |
| ๕. นายกิตติภพ ไชยปัญญา | ตำแหน่งผู้อำนวยการกองช่าง | คณะทำงาน |
| ๖. นายบัญชา เบ้าพงษ์ | ตำแหน่งนักบริหารการศึกษา | คณะทำงาน |

- | | | |
|-------------------------------|---------------------------------|----------|
| ๗. นางศุภสุดา นาคีย์ | ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ | คณะทำงาน |
| ๘. นางสาวรัตติกาล โน้ตสุภา | ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง | คณะทำงาน |
| ๙. นางศิริวรรณ เลิศศรี | ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล | คณะทำงาน |
| ๑๐. นางสาวทิฆัมพร วงศ์เตชะ | ตำแหน่งเจ้าพนักงานสาธารณสุข | คณะทำงาน |
| ๑๑. นางสาวรักยุกต์ จามน้อยพรม | ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ | คณะทำงาน |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง ร้องเรียน/ ร้องทุกข์กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึง ผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อ นายกเทศมนตรีตำบลหนองสนม

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐



(นายพิฑูรย์ อนุศาสน์)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองสนม