คำสั่งเทศบาลตำบลหนองสนม
ที่ ๕๗๕ / ๒๕๖๓
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองสนม และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามคำสั่งเทศบาลตำบลหนองสนม ที่ ๔๔๓ /๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๖๑ เรื่องการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองสนม และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อ ให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่เทศบาลตำบลหนองสนม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๒๒ หมู่บ้านในเขตตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ซึ่ง ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ.๒๕๖๒ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เทศบาลตำบลหนองสนม จึงเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองสนม ดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ปลัดเทศบาลตำบลหนองสนม เป็นประธานศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองสนม เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบล, พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. รองปลัดเทศบาลตำบลหนองสนม เป็นรองประธานศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองสนม เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร,สมาชิกสภาเทศบาลตำบล, พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง เป็นผู้ช่วยเหลือปลัดเทศบาลในการดำเนินการ ที่ปลัดเทศบาลมอบหมาย

๓. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัดเทศบาลและเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปและเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือและรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักปลัดเทศบาล

๔. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่ผู้ มีอำนาจใช้ดุล พินิจแล้ว เห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนายช่างโยธาและเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

/๕. ผู้อำนวย...

๕. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่ผู้ มีอำนาจใช้ดุล พินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนักวิชาการเงินและบัญชีและเจ้าพนักงานพัสดุเป็นเจ้าหน้าที่ / เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

๖. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องโดยมี ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

โดยให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองสนม มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

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

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลหนองสนม ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สาหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนาไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนาไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นาส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองสนม ดังนี้

๑. นายรักชาติ ชาติชำนิ	ตำแหน่ง รองปลัดเทศบาล
๒. นายสุวรรณ เลิศศรี	ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
๓. นายศิริทรัพย์ สีมา	ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง
๔. เรือโทพิชิต อินธิฤทธิ์	ตำแหน่ง นักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๕. นายสุกิตติ แก้วละลัย	ตำแหน่ง นายช่างโยธา
๗. นายไชยา สมแสน	ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

/๘. นางสาว...

๘. นางสาวทิฆัมพร วงศ์เตชะ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุข
๙. นางสาวรักยุกต์ จามน้อยพรม ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ
๑๐. นางสาวยุธิดา บุรีงาม ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนงานต่างๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ให้ผู้ที่ได้รับ แต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลหนองสนมโดยทันที

คณะทำงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองสนม ประกอบด้วย

๑. นางสาวพยอม ชิณวงษ์ ตำแหน่ง ปลัดเทศบาล ประธานคณะทำงาน
๒. นายรักชาติ ชาติชำนิ ตำแหน่ง รองปลัดเทศบาล คณะทำงาน
๓. นายสุวรรณ เลิศศรี ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล คณะทำงาน
๔. นายกิตติภพ ไชยปัญหา ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่าง คณะทำงาน
๕. นายบัญชา เบ้าพงษ์ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารการศึกษา คณะทำงาน
๖. นางศุภสุตา นาคีย์ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ คณะทำงาน
๗. นางนิตยา สัพโส ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา คณะทำงาน
๘. นางศิริวรรณ เลิศศรี ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคล คณะทำงาน
๙. สิบเอกก้องไกลวุธ ทองอินทรี ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ คณะทำงาน

โดยให้คณะทำงานที่ได้รับแต่งตั้งดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีกระบวนการ ช่องทาง ขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ชัดเจนรวมไปถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองสนมประกอบด้วย

๑. นางสาวพยอม ชิณวงษ์ ตำแหน่ง ปลัดเทศบาล ประธานคณะทำงาน
๒. นายรักชาติ ชาติชำนิ ตำแหน่ง รองปลัดเทศบาล คณะทำงาน
๓. นายสุวรรณ เลิศศรี ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล คณะทำงาน
๔. นายกิตติภพ ไชยปัญหา ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่าง คณะทำงาน
๕. นายบัญชา เบ้าพงษ์ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารการศึกษา คณะทำงาน
๖. นางศุภสุตา นาคีย์ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ คณะทำงาน
๗. นางสาวรัตติกาล โน๊ตสุภา ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง คณะทำงาน
๘. นางจินดา ปุติรัต ตำแหน่ง นักพัฒนาชุมชน ผู้ช่วยเลขานุการ

/ให้คณะกรรม...

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกเทศมนตรีตำบลหนองสนม ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายพิทูรย์ อนุศาสน์)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองสนม