



คำสั่งเทศบาลตำบลบ้านดู่

ที่ ๑๖๕๐ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์, แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์, แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องราวร้องเรียนทั่วไปและเรื่องราวร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลบ้านดู่

ตามที่เทศบาลตำบลบ้านดู่ ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลบ้านดู่ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในเขตพื้นที่ และได้มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์, แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์, แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องราวร้องเรียนทั่วไปและเรื่องราวร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลบ้านดู่ ไปแล้ว แต่เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ได้มีการโอน ย้าย เข้าออก และลาออก จึงทำให้ข้อมูลเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่เป็นปัจจุบัน

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา ๔๑ และมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เทศบาลตำบลบ้านดู่ จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติตามหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑.๑ ปลัดเทศบาลตำบลบ้านดู่ เป็นประธานศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบ้านดู่ เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกเทศบาลตำบลบ้านดู่, พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๑.๒ หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีธุรการสำนักปลัด หรือเจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมาย เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักปลัด

๑.๓ ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์กองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีธุรการกองช่าง หรือเจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมาย เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

๑.๔ ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์กองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีธุรการกองคลัง หรือเจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมาย เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

๑.๕ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีธุรการกองสาธารณสุขฯ หรือเจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมาย เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองสาธารณสุขฯ ✓

๑.๖ ผู้อำนวยการกองการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์กองการศึกษาฯ และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีธุรการกองการศึกษาฯ หรือเจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมาย เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษาฯ ✓

โดยให้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้ ✓

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

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานได้ กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลบ้านดู่ 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 หากมีการประสานข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๙. ให้แต่ละสำนัก/กอง จัดทำทะเบียนคุมรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๐. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกเทศบาลตำบลบ้านดู่ ทราบทันที ✓

๒. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กลาง) เทศบาลตำบลบ้านดู่ ประกอบด้วย

๒.๑ นายอาทิตย์ เบ็ญญู หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล *อาทิตย์ เบ็ญญู ๒๘/๑๐/๖๓*
 ๒.๒ นางสุภาภรณ์ ทองเพ็ญ นักจัดการงานทั่วไป *สุภาภรณ์ ๒๘/๑๐/๖๓*
 ๒.๓ นางสาวพรพิมล ลีกลิ่งห์แก้ว พนักงานธุรการ *พรพิมล ๒๘/๑๐/๖๓*

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่างๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกเทศบาลตำบลบ้านดู่ ทราบทันที

๓. คณะทำงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๓.๑ นายองอาจ ม่วงโกสัย ปลัดเทศบาล	ประธานคณะทำงาน	<i>องอาจ ๒๘/๑๐/๖๓</i>
๓.๒ นายอาทิตย์ เบ็ญญู หัวหน้าสำนักปลัด	คณะทำงาน	
๓.๓ นางอุบล ชัยมงคล หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง รักษาราชการแทน	คณะทำงาน	
	ผู้อำนวยการกองคลัง	
๓.๔ นายวสันต์ วงศ์ดี ผู้อำนวยการกองช่าง	คณะทำงาน	
๓.๕ นายทองवास หมุดนั้งใจ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ	คณะทำงาน	
๓.๖ นางสาวนันทน์ภัส แดงฟู ผู้อำนวยการกองการศึกษา	คณะทำงาน	
๓.๗ จ.ส.อ.หาญศึก โนกุล หัวหน้าฝ่ายปกครอง	คณะทำงาน	
๓.๘ นายอนันต์ สมัคร นิติกร	คณะทำงาน	
๓.๙ นางสาวสุจิตรา วงศ์ไชยทะ นิติกร	คณะทำงาน/เลขานุการ	<i>สุจิตรา ๒๘/๑๐/๖๓</i>

โดยให้คณะทำงานที่ได้รับการแต่งตั้งดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีกระบวนการ ช่องทาง ขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ชัดเจน รวมไปถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

๔. คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๔.๑ นายบุญญพันธ์ พุทธิโชติอนันต์ รองปลัดเทศบาล	ประธานคณะกรรมการ	<i>บุญญพันธ์ ๒๘/๑๐/๖๓</i>
๔.๒ นายอาทิตย์ เบ็ญญู หัวหน้าสำนักปลัด	คณะกรรมการ	
๔.๓ จ.ส.อ.ณัฐปภัทร์ ศรีใจ หัวหน้าฝ่ายป้องกันและรักษาความสงบ	คณะกรรมการ	
๔.๔ นางสาวสุจิตรา วงศ์ไชยทะ นิติกร	คณะกรรมการ	
๔.๕ นายอนันต์ สมัคร นิติกร	คณะกรรมการ/เลขานุการ	<i>อนันต์ ๒๘/๑๐/๖๓</i>

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกเทศบาลตำบลบ้านดู่ต่อไป

/และให้...

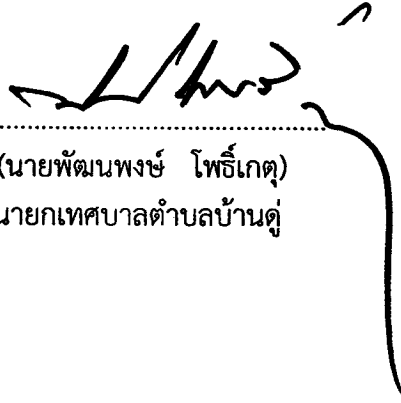
และให้ยกเลิกคำสั่งเทศบาลตำบลบ้านดู่ ที่ ๗๒๙ / ๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๒

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(ลงชื่อ).....

(นายพัฒนพงษ์ โพธิ์เกตุ)
นายกเทศบาลตำบลบ้านดู่



..... ๑๖/๑๐/๒๕๖๓
..... หัวหน้างาน
..... หัวหน้าฝ่าย/กอง
..... ๑/๑๐/๒๕๖๓ ปลัดเทศบาล