



ประกาศเทศบาลตำบลบ้านดู่

เรื่อง ประกาศช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารราชการ ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ อีกทั้ง เพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลบ้านดู่ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ หรือได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการร้องเรียน

เทศบาลตำบลบ้านดู่ จึงได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ดังต่อไปนี้

๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.bandu.go.th

๓) ไปรษณีย์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๔๖๘ หมู่ ๖ เทศบาลตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐

๔) โทรศัพท์ ๐๕๓-๗๐๓๖๕๓

๕) โทรสาร ๐๕๓-๗๐๓๖๕๓

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายพัฒนพงษ์ โพธิ์เกตุ)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านดู่



คำสั่งเทศบาลตำบลบ้านดู่
ที่ ๓๕๖ / ๒๕๖๓

เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน และมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
และติดตามประเมินผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ตามที่เทศบาลตำบลบ้านดู่ ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบ้านดู่ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลบ้านดู่ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผล ของการดำเนินการดังกล่าวโดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอาศัยอำนาจตามความมาตรา ๔๘ เตรส (๒) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เทศบาลตำบลบ้านดู่ จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์” ณ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลบ้านดู่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลบ้านดู่ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ดังนี้

๑. ปลัดเทศบาลตำบลบ้านดู่ เป็นประธานศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนร้องทุกข์

๒. หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานปลัด และเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัด

๓. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

๔. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

๕. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

/ ๖. ผู้อำนวยการ...

๖. ผู้อำนวยการกองการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของกองการศึกษา และเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษา

๗. นิติกร เป็นกรรมการและเลขานุการ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของทุกส่วน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านดู่

โดยให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลบ้านดู่ มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลบ้านดู่ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง และสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำ หรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใด ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง จะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการ หรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการ หรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง จะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็น ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม ให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้

๑. หัวหน้าสำนักปลัด

๒. ผู้อำนวยการกองคลัง

๓. ผู้อำนวยการกองช่าง

๔. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๕. ผู้อำนวยการกองการศึกษา
๖. นิติกร เป็นกรรมการและเลขานุการ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และเร่งรัด
การให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของทุกส่วน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านดู่
โดยมีหน้าที่ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของ
เรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวก
ในการกรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๗ วัน

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงาน
นายกเทศมนตรีโดยทันที

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. ปลัดเทศบาลตำบลบ้านดู่	ประธานคณะกรรมการ
๒. รองปลัดเทศบาลตำบลบ้านดู่	คณะกรรมการ
๓. หัวหน้าสำนักปลัด	คณะกรรมการ
๔. ผู้อำนวยการกองคลัง	คณะกรรมการ
๕. ผู้อำนวยการกองช่าง	คณะกรรมการ
๖. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
๗. ผู้อำนวยการกองการศึกษา	คณะกรรมการ
๘. หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย	คณะกรรมการ
๙. นิติกร	คณะกรรมการ/เลขานุการ

ให้คณะกรรมการ มีหน้าที่ในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ เดือน . 20 . ปี.พ. 2563

(นายพัฒน์พงษ์ โพธิ์เกต)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านดู่