



คำสั่งเทศบาลตำบลบุงไหม
ที่ ๓/๓๕/๒๕๖๔

เรื่อง การแต่งตั้งและมอบหมายงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลบุงไหม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ด้วยเทศบาลตำบลบุงไหม เล็งเห็นถึงความสำคัญในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ความเดือดร้อน ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่กำกับดูแลและให้บริการ และเพื่อให้การปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบุงไหมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ อันเป็นการดำเนินการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยอ้างอิงตามหลักเกณฑ์ใน คู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานตรวจงานราชการและเรื่องราร้องทุกข์ สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย พ.ศ.๒๕๕๔ ซึ่งใช้เป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราร้องทุกข์/ร้องเรียน ของเทศบาลตำบลบุงไหม โดยอาศัยอำนาจตาม มาตรา ๔๘ เตรส แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๑๔ พ.ศ.๒๕๖๒ ประกอบมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

เพื่อให้การบริการประชาชนชนในเขตพื้นที่บริการในตำบลบุงไหม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยในการแก้ไขเรื่องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนตำบลบุงไหม ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในด้านดังกล่าว อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดสัมฤทธิ์ผล โดยเฉพาะในส่วนของความอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เทศบาลตำบลบุงไหม จึงได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงาน ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบุงไหม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตามตำแหน่ง ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการบริหารศูนย์ และคณะทำงานตรวจสอบ ติดตามผล ของศูนย์รับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบุงไหม มีดังนี้

๑.๑ ปลัดเทศบาลตำบลบุงไหม เป็นประธานศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบุงไหมทั้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป เรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และการรับเรื่องราร้องเรียนร้องทุกข์การประพฤติดุจริตและประพฤติมิชอบรวมทั้งการกำกับดูแล ในส่วนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การดำเนินการจัดการปัญหา การวินิจฉัยปัญหาและการใช้ดุลพินิจพิจารณาว่าเกี่ยวข้องการในการให้ความช่วยเหลือเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบุงไหม

๑.๒ รองปลัดเทศบาลตำบลบุงไหม เป็นหัวหน้าคณะทำงาน รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบุงไหม ตามที่ประธานศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียน หรือผู้บริหารหน่วยงาน ได้พิจารณามอบหมายงานการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานเทศบาลตำบลบุงไหม

๑.๓ หัวหน้าสำนักปลัด เป็นกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเป็นหัวหน้าเจ้าหน้าที่ฝ่ายเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบและกำกับดูแลของสำนักปลัดและเรื่องที่มีอำนาจหรือผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการว่าเกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักปลัด

๑.๔ ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเป็นหัวหน้าเจ้าหน้าที่ฝ่ายเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบ และกำกับดูแลของกองช่าง กำกับดูแลให้เป็นไปตามระเบียบข้อกฎหมายที่ของกับงานกองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจหรือผู้บังคับบัญชาใช้ดุลยพินิจสั่งการว่าเกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในความ

๑.๕ ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเป็นหัวหน้าเจ้าหน้าที่ฝ่ายเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบ และกำกับดูแลของกองคลัง การเงินการพัสดุและปัญหาการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจหรือผู้บังคับบัญชาใช้ดุลยพินิจสั่งการว่าเกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

๑.๖ ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ เป็นกรรมการศูนย์และหัวหน้าเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของส่วนการศึกษาฯ และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องโดยมี ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนการศึกษาฯ และเรื่องที่มีอำนาจหรือผู้บังคับบัญชาใช้ดุลยพินิจสั่งการว่าเกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษา ฯ

๑.๗ นักการจัดการทั่วไป เป็นกรรมการศูนย์และเจ้าหน้าที่หน่วยสนับสนุนและจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม การจัดการเรื่องขยะ สุขาภิบาลตลาด การท่องเที่ยวและการจัดการทั่วไป ของเทศบาลตำบลบึงใหม่ และเรื่องที่มีอำนาจหรือผู้บังคับบัญชาใช้ดุลยพินิจสั่งการว่าเกี่ยวข้อง

๑.๘ นักวิชาการสาธารณสุข เป็นกรรมการศูนย์และเจ้าหน้าที่หน่วยสนับสนุนและจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการสาธารณสุข และกำกับดูแลให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐ ของเทศบาลตำบลบึงใหม่ และเรื่องที่มีอำนาจหรือผู้บังคับบัญชาใช้ดุลยพินิจสั่งการว่าเกี่ยวข้อง

๑.๙ นายช่างโยธา/นายช่างสำรวจ เป็นกรรมการศูนย์และเจ้าหน้าที่หน่วยสนับสนุนและจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับงานกองช่าง การตรวจสอบข้อเท็จจริงแนวเขตที่ดิน หรือการช่าง การโยธาต่างๆ งานร้องทุกข์/ร้องเรียน การขอความอนุเคราะห์ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของกองช่าง ปฏิบัติและกำกับดูแลให้เป็นไประเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และเรื่องที่มีอำนาจหรือผู้บังคับบัญชาใช้ดุลยพินิจสั่งการว่าเกี่ยวข้อง

๑.๑๐ เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นกรรมการศูนย์และเจ้าหน้าที่หน่วยสนับสนุนและจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานของสำนักปลัดที่ได้รับมอบหมายใช้การเร่งรัดช่วยเหลือสนับสนุน และเรื่องที่มีอำนาจหรือผู้บังคับบัญชาใช้ดุลยพินิจสั่งการว่าเกี่ยวข้อง

๑.๑๑ เจ้าพนักงานธุรการ เป็นกรรมการศูนย์และเจ้าหน้าที่หน่วยรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมทั้งมีหน้าที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยทำหน้าที่ฝ่ายลงทะเบียนรับเรื่อง และประสานการติดต่อเสนอไปยังผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อใช้ดุลยพินิจมอบหมายงานแก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามเหตุการณ์ สนับสนุนงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเจ้าหน้าที่อื่นในการปฏิบัติหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ และเสนอรายงานผลผ่านระบบสื่อออนไลน์ให้แก่หน่วยงาน และเรื่องที่มีอำนาจหรือผู้บังคับบัญชาใช้ดุลยพินิจสั่งการว่าให้รับผิดชอบ

๑.๑๒ **นิติกร** เป็นกรรมการศูนย์และเลขานุการศูนย์ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาข้อกฎหมาย ประสานการดำเนินการจัดการและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การประชุม การดำเนินการในส่วนการประสานงานตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ รวมทั้งรายงานผลการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบึงใหม่ และรายงานผลการดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ให้เป็นไปตามระเบียบข้อกฎหมาย และปฏิบัติตามคู่มือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลบึงใหม่

คณะกรรมการและคณะกรรมการฯ ชุดดังกล่าวประกอบด้วย

๑. จ.ส.ต พรสวัสดิ์	ครองบุญ	ปลัดเทศบาลตำบลบึงใหม่	ประธานคณะกรรมการ
๒. ว่าที่ร้อยตรี พีรนิจ	หวังรวมกลาง	รองปลัดเทศบาลตำบลบึงใหม่	คณะกรรมการ
๓. นายจรณินทร์	ประเสริฐศรี	ผู้อำนวยการกองช่าง	คณะกรรมการ
๔. นางสาวสุวรรณี	บุรีพันธ์	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	คณะกรรมการ
๕. นางอัจฉรีย์	มีศรี	ผู้อำนวยการกองคลัง	คณะกรรมการ
๖. ผู้อำนวยการกองการศึกษา			คณะกรรมการ
๗. นางรัศมี	กุหลาบ	นักวิชาการจัดการทั่วไป	คณะกรรมการ
๘. นางสาวสายฝน	สายสุวรรณ	นักวิชาการสาธารณสุข	คณะกรรมการ
๙. นายวีรพงศ์	สุกใส	เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	คณะกรรมการ
๑๐. นายมนตรี	คำทา	นายช่างโยธาชำนาญงาน	คณะกรรมการ
๑๑. นายณัฐปภัทร์	เทพารักษ์	นายช่างสำรวจชำนาญงาน	คณะกรรมการ
๑๒. จ.ส.อ.อัมรินทร์	แสงสว่าง	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	คณะกรรมการ
๑๓. นายอาคิน	คำวัน	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	คณะกรรมการ
๑๔. นางสาวชลฤทัย	ผ่านทอง	นิติกรปฏิบัติการ	คณะกรรมการและเลขานุการ

๒. **หน้าที่คณะกรรมการและคณะทำงานฯ** มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๒.๑ รับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียนการทุจริต และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ในการปฏิบัติราชการที่เกิดปัญหาอุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชนหน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามขั้นตอนงาน

๒.๒ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง มีมูลกรณีที่น่าเชื่อได้ว่าเกิดผลกระทบจากเหตุร้องเรียนนั้นจริงหรือมีบุคคลแน่นอนที่สามารถยืนยันมูลเหตุข้อเท็จจริงได้

๒.๓ ประสานการปฏิบัติงานในส่วนราชการเทศบาลตำบลบึงใหม่ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง และสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการสนับสนุนการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงในการให้ถ้อยคำ หรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๒.๔ กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีไป

๒.๕ กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๒.๖ ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๒.๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๒.๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษ

กรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๒.๗ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้คำปรึกษา รับทราบปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๒.๘ ประสานการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

๒.๙ ปฏิบัติงานร่วมหรือให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมายจากหน่วยงานที่กำกับดูแล

๒.๑๐ ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๒.๑๑ รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว รวมถึงรายงานผลตามที่หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยเหนือที่กำกับดูแลต้องการติดตามผล

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายปรีชา เงินหมื่น)

นายกเทศมนตรีตำบลปทุมไทร