



คำสั่งเทศบาลตำบลโนนสว่าง

ที่ ๒๗๐ /๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ติดตามและประเมินผล
ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน เทศบาลตำบลโนนสว่าง

.....
ตามการประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ และคำสั่งเทศบาลตำบลโนนสว่าง ที่ ๒๖๙ /๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลโนนสว่าง เพื่อให้ บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่เทศบาลตำบลโนนสว่างเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๑๑ หมู่บ้านในเขตตำบลโนนสว่าง ซึ่ง ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ดังนี้

๑. ปลัดเทศบาล เป็นประธานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนและเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลโนนสว่าง เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล, พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. หัวหน้าสำนักปลัด เป็นรองประธานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนและเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลโนนสว่างเกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาล, พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง เป็นผู้ช่วยเหลือปลัดเทศบาลในการดำเนินการ ทุกปลัดมอบหมาย

๓. หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนและเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของสำนักงานปลัด และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนิติกร เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดฯ

๓. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนและเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของส่วนโยธา และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้ว เห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีผู้ช่วยนายช่างโยธา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนโยธา

๔. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนและเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของกองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้ว เห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าพนักงานการเงินและบัญชีเป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือและรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

๕. หัวหน้าส่วนการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนและเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของส่วนการศึกษา และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้ว เห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนการศึกษา

โดยให้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลโนนสว่างมีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลโนนสว่างดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการสืบสวนเรื่องราวร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่ส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว
๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประกอบด้วย

- | | | |
|------------------------------------|------------------------------|--------------------|
| ๑. นายปรเมษฐ์ ภูศิริวิวัฒน์เมธากุล | ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายธุรการ | ประธาน |
| ๒. นางอรรรณ น้าคำเขียว | ตำแหน่ง ผช.เจ้าหน้าที่ธุรการ | คณะทำงาน |
| ๓. นางสาวกรรณิกา ม่วงแก้ว | ตำแหน่ง ผช.จหนท.วิเคราะห์ | คณะทำงาน |
| ๔. นางศรีประไพ พิมพ์บุตร | ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ | คณะทำงาน/เลขานุการ |

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
 ๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร
 ๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ
 ๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน
- ให้ผู้ที่ได้รับ แต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกเทศบาลตำบลโนนสว่างโดยทันที

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ ประกอบด้วย

- | | | |
|-----------------------------|----------------------------------|--------------------|
| ๑. นายวิระศักดิ์ โหระจันทร์ | ตำแหน่ง รองนายก ทต. | ประธาน |
| ๒. นางสุทามาส วงศ์พิพัฒน์ | ตำแหน่ง ปลัดเทศบาล | คณะทำงาน |
| ๓. นางสาวรจนา ศรีเทียน | ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง | คณะทำงาน |
| ๔. นายกลวัชร มังธิสานต์ | ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่าง | คณะทำงาน |
| ๕. นางศรีประไพ พิมพ์บุตร | ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ | คณะทำงาน/เลขานุการ |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกเทศบาลตำบลโนนสว่าง ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(ลงชื่อ)



(นายประครอง โคระธา)

นายกเทศมนตรีตำบลโนนสว่าง