



คำสั่งเทศบาลตำบลสันโป่ง

ที่ ๒๘๙ / ๒๕๖๑

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง) และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามสอบถาม

ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๘ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๔๑ กำหนดให้ในกรณี ที่ส่วนราชการได้รับการร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะและสอบถาม หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของ ส่วนราชนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งบุคคลนั้นทราบ ผลการดำเนินการด้วย อีกทั้ง เทศบาลตำบลสันโป่ง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะและ สอบถาม ขึ้นเมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ แล้วนั้น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพ และความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง) โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๓ พ.ศ.๒๕๕๒ ประกอบ มาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เทศบาลตำบลสันโป่ง จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” พร้อมจัดวางตัวรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลสันโป่ง อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ และขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ตามตำแหน่ง ดังนี้

**๑.) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้**

๑. นายกเทศมนตรี เป็น ประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความ ช่วยเหลือ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลสันโป่ง เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาล, พนักงาน เทศบาล, และพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. ปลัดเทศบาล เป็น รองประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความ ช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลสันโป่ง เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาล, พนักงาน เทศบาล, และพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๓. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล เป็น เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความ ช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัดเทศบาล และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องโดยมี หัวหน้าฝ่ายปกครอง เป็น เจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการที่อยู่ในความ รับผิดชอบของ สำนักปลัดเทศบาล

๔. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็น เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความ ช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องโดยมี หัวหน้า ฝ่ายการเงินและบัญชี เป็น เจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการที่อยู่ในความ รับผิดชอบของ กองคลัง

๕. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็น เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องโดยมี นายช่างโยธา เป็น เจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

๖. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เป็น เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องโดยมี นักวิชาการศึกษา เป็น เจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

๗. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็น เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัด การให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องโดยมี เจ้าพนักงานธุรการ เป็น เจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการที่อยู่ในความรับผิดชอบของ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

#### โดยมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลส่งไป ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง และสามารถให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำ หรือข้อมูลเอกสารหลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไป โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการ หรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

**๒) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้**

๑. ว่าที่ร้อยตรีหญิง รุติยาพรรณ ต้นคำ ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๒. นายประสิทธิ์ สามนต์ ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ

๓. นางปณณิกา รินสินจ้อย ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

๔. นางสาวทัศนีย์ ภู่อุปการกิจ ตำแหน่ง พนักงานจ้างทั่วไป

๕. ว่าที่ร้อยตรี ธีรพร มณีรัตน์ ตำแหน่ง พนักงานจ้างทั่วไป

โดยมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร
๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้ขอรับบริการ
๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้มารับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถึงปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบโดยมิให้เกิดความบกพร่อง เสียหายแก่ราชการได้ หากพบปัญหาอุปสรรคให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบทันที

๓.) คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

๑. นายสุพจน์ แสงฉาย	ปลัดเทศบาลตำบลสันโป่ง	ประธานกรรมการ
๒. นายวัชร เสริฐสมใจ	รองปลัดเทศบาล	รองประธานกรรมการ
๓. ว่าที่ร้อยตรีหญิง รุติยาพรรณ ต้นคำ	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	กรรมการ
๔. นางชนันท์ธิดา วัฒนบุญญารัตน์	ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๕. นายสุวิทย์ โรจนารัตน์	ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๖. พันจ่าเอกถวัลย์ พวงบุบผา	ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ	กรรมการ
๗. นายประสิทธิ์ สามนต์	นิติกรชำนาญการ	เลขานุการ
๘. ว่าที่ร้อยตรี ธีรพร มณีรัตน์	พนักงานจ้างทั่วไป	ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

๑. ดำเนินการติดตาม และประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
  ๒. กำหนดวิธีการติดตามประเมินผล ตลอดจนวิธีดำเนินการอื่น ๆ หรือที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน
  ๓. รายงานผลการติดตามและประเมินผลเสนอต่อนายกเทศมนตรีเพื่อทราบต่อไป
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

พันตำรวจตรี

( สุภวัฒน์ สุพันธ์ )

นายกเทศมนตรีตำบลสันโป่ง

ปลัดเทศบาล	
รองปลัดเทศบาล	
ผอ.กอง	
หน.ฝ่าย	
หน.งาน	
ร่าง, พิมพ์, ทาน	