



คำสั่งเทศบาลตำบลบึงระมาณ

ที่ ๗๑๗/๒๕๖๒

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามประเมินผลคู่มือ
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบึงระมาณ เพื่อให้บริการ
สาธารณชนบรรเทาทุกข์บำรุงสุข แก่ประชาชน ภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่เทศบาลตำบลบึงระมาณ เป็น
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่ จำนวน ๑๐ หมู่บ้าน ในเขตเทศบาลตำบลบึงระมาณ ซึ่งได้ดำเนินการ
ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไป
ตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของ
อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เทศบาลตำบลบึงระมาณ จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ
สำนักงานเทศบาลตำบลบึงระมาณ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก และขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่ง
ดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ปลัดเทศบาลตำบลบึงระมาณ เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้
ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบึงระมาณ เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาล
ตำบลบึงระมาณ พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือ
ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจเห็นแล้วว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าพนักงาน
ธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนัก
ปลัด

๓. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความ
ช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจเห็นแล้วว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้า
พนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบ
ของกองคลัง

๔. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความ
ช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจเห็นแล้วว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้า
พนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบ
ของกองช่าง

๕.งานสวัสดิการและสังคม เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของส่วนงานสวัสดิการสังคม และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจเห็นแล้วว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนักพัฒนาชุมชน เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนสวัสดิการสังคม

๖.งานกองการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองการศึกษา และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจเห็นแล้วว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษา

๗.งานกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจเห็นแล้วว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลบึงระมาณ มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการ ดังนี้

๑. รับเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการหรือการจัดซื้อจัดจ้าง อุปสรรคความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นการลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลกำหนดแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลบึงระมาณ ดำเนินการตามภารกิจ ที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้ตัวบุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสารหลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรั้งการนั้น

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนของคดี ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนหรือส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม ให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๖.๓ กรณีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ที่ร้องเรียนถึงความไม่โปร่งใสหรือกระทำผิดกฎหมาย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- | | |
|-----------------------------------|---|
| ๑. นายธวัชชัย เทียนขาว | ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายปกครอง |
| ๒. สิเบเอกสำอางค์ ช่วงสิงห์ | ตำแหน่ง นักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |
| ๓. นายเกรียงศักดิ์ เขียวดำ | ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา(กองการศึกษา) |
| ๔. นางสาวสาวิตรี เดียวสุขประเสริฐ | ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ(สำนักปลัด) |
| ๕. นางนงนภัศ ยิ้มแสง | ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ(กองคลัง) |
| ๖. นางสาวกรินทร์ญา สุขเกื้อ | ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ(กองช่าง) |
| ๗. นางสาวสตรีรัตน์ สุขเรือง | ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ(กองสาธารณสุข) |

โดยมีหน้าที่ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการงานต่างๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบภายใน ๑๕ วัน

ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบอย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลบึงระมาณทราบโดยทันที

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

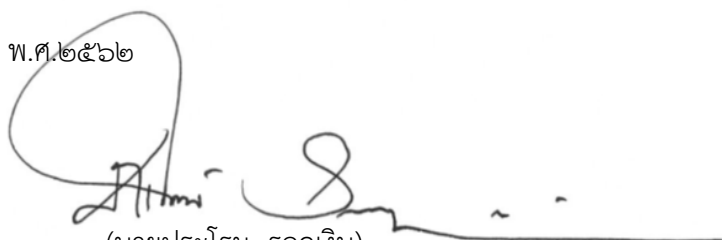
ประกอบด้วย

- | | | |
|---------------------------|---------------------|------------------|
| ๑. นายอรรถพร เกษมณีธิกุล | ปลัดเทศบาล | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. นางประทีป สิงห์เดช | หัวหน้าสำนักปลัด | คณะกรรมการ |
| ๓. นางแคสรียา สุขไพศาล | ผู้อำนวยการกองคลัง | คณะกรรมการ |
| ๔. นางสาวศิริพร เบี้ยจั่น | ผู้อำนวยการกองช่าง | คณะกรรมการ |
| ๕. นางสาวธัญชนก ชื่นฉาย | หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ | เลขานุการ |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนการดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกเทศมนตรีตำบลบึงระมาณ ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒



(นายประโรม รอดเงิน)

นายกเทศมนตรีตำบลบึงระมาณ