

คำสั่งเทศบาลตำบลสูงเนิน
ที่ ๖๓๖ / ๒๕๖๙
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
ในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

.....

เพื่อให้การบริการสาธารณะ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนในกรอบอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลสูงเนิน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวย ความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ จึงจัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

ดังนั้น เพื่อลดปัญหาและแก้ไขปัญหาเรื่องข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ต่างๆ ของประชาชนเกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงานของเทศบาลตำบลสูงเนิน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน เพื่อบริการประชาชน ประกอบด้วย

๑. คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลสูงเนิน

๑.๑ ปลัดเทศบาลตำบลสูงเนิน	ประธานกรรมการ
๑.๒ รองปลัดเทศบาลตำบลสูงเนิน	กรรมการ
๑.๓ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	กรรมการ
๑.๔ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	กรรมการ
๑.๕ ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๑.๖ ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	กรรมการ
๑.๗ หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	กรรมการ
๑.๘ นิติกร	กรรมการ/เลขานุการ
๑.๙ ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการสำนักปลัดเทศบาล	ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลสูงเนิน มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องพิจารณาข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลสูงเนิน

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเทห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลสูงเนินดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆเพื่อประโยชน์สำหรับการนั้น เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการงานธุรการ เพื่อจักได้รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๕ วันทำการต่อไป

/๔.กรณี ...

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะส่วนที่ราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการ หรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. มอบหมายเจ้าหน้าที่ในส่วนต่างๆ แก้ไขหรือช่วยเหลือ เรื่องข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

๗. ให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ จัดทำทะเบียนการรรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๘. ให้เลขานุการคณะกรรมการ มีหน้าที่เร่งรัด ติดตาม เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และรายงานปัญหา อุปสรรคต่างๆ ให้คณะกรรมการทราบ

๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสูงเนิน ประกอบด้วย

๒.๑ นางชบา ฉ่ำสูงเนิน ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

๒.๒ นางสาวจุฑารัตน์ ขำกูล ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

โดยมีหน้าที่ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนงานต่างๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามประชาชนผู้มารับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบภายใน ๑๕ วัน

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลสูงเนินโดยทันที

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๗ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายณัฐธวรรธน์ ชัยวิฑูอนุกูล)
นายกเทศมนตรีตำบลสูงเนิน