ประกาศเทศบาลตำบลชนบท
เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
เทศบาลตำบลชนบท ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐
****

ด้วยปัจจุบัน เป็นที่ประจักษ์ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชน ในกรอบอำนาจหน้าที่ และเทศบาลตำบลชนบท เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่น มีภาระหน้าที่รับผิดชอบ จำนวน 11 หมู่บ้าน 15 ชุมชน เนื้อที่ 3.514 ตร.กม. ซึ่งปัญหาของประชาชนในพื้นที่ก็มีอยู่เป็นประจำ เกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ซึ่งการบริหารงาน ต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สุข ของประชาชน และให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ทั้งหมดทั้งมวลที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลของเทศบาลตำบลชนบท ดังนั้น เพื่อลดปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียน และให้การช่วยเหลือแก่ประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพละความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงาน โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการ ของประชาชน โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้อง ทุกข์ พ.ศ.๒๕๒๒ เทศบาลตำบลชนบท จึงจัดตั้งศูนย์ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ณ ห้องปฏิบัติการชั้นล่าง พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลชนบท

๑. นางสาวเอื้อมพร	ผาสม	ตำแหน่ง	ปลัดเทศบาล	เป็นประธานศูนย์ฯ
๒. นายเดชา	โพธิกุล	ตำแหน่ง	หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการ
๓.นางนงลักษณ์	พวกเมืองพล	ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๔.นายถาวร	ละอองเอก	ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ	กรรมการ
๕ นายสรสิช	ว่องไว	ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๖ นางเกษมา	ชาติดวงผจญ	ตำแหน่ง	นักวิชาการศึกษา ๖ ว	กรรมการ
๗ นางสุดสวาท	บัวชน	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานธุรการ ๕	กรรมการ
๘ นางสาววลัยลักษณ์	แก่นท้าว	ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ธุรการ ๓	กรรมการ

๙ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งเพื่อให้บริการแก่ประชาชนช่วงพักกลางวันในวันทำการ (ตามคำสั่งเทศบาลตำบลชนบท ประจำเดือน นั้น ๆ)

๑๐. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้อยู่เวรยามเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่ราชการและเวรประชาสัมพันธ์ ในวันหยุดราชการ (เวรหญิง ที่อยู่บนอาคารสำนักงานหลัง

ใหม่ ตามคำสั่งเทศบาลตำบลชนบทประจำเดือนนั้น ๆ)

๑๑. นางสุมามาลย์ จันทเขต ตำแหน่ง จพง.ธุรการ 6ว กรรมการ/เลขานุการ

ให้มีหน้าที่

ลำดับที่ ๑.-๒. เร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องทุกข์และร้องเรียน คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล พนักงานเทศบาล และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลยพินิจเห็นแล้วว่าเกี่ยวข้องกับสำนักปลัด

ลำดับที่ ๓ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และเร่งรัดให้ความช่วยเหลือ ข้อร้องทุกข์และร้องเรียนในส่วนของกองคลัง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลยพินิจเห็นว่าเกี่ยวข้องกับส่วนของกองคลัง

ลำดับที่ ๔ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และเร่งรัดให้ความช่วยเหลือ ข้อร้องทุกข์และร้องเรียนในส่วนของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลยพินิจเห็นว่าเกี่ยวข้องกับส่วนของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ลำดับที่ ๕ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และเร่งรัดให้ความช่วยเหลือ ข้อร้องทุกข์และร้องเรียนในส่วนของกองช่าง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลยพินิจเห็นว่าเกี่ยวข้องกับส่วนของกองช่าง

ลำดับที่ ๖-๑๑ ให้มีหน้าที่

๑ รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และคำร้องทั่วไป จากผู้มาติดต่อขอรับบริการ

๒.ลงทะเบียนรับ แจกจ่ายในส่วนที่เกี่ยวข้อง เสนอตามลำดับชั้นต่อไป

โดยให้ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน” เทศบาลตำบลชนบท มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑) รับเรื่องราวข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรอปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒) ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓) ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัด ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการ นั้น ให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร ใด ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้น ๆ

๔) กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง จะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการ เจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕) กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือชั้นขึ้นไป กว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้น เป็นการเฉพาะ

๖ ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษ ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง จะสามารถไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่มุ่งนำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากประสานขอรับทราบรายละเอียดข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗ รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘ ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

จึงประกาศ มาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ ณ วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๐

(นายชัชวาล ตั้งวัฒนสุวรรณ)
นายกเทศมนตรีตำบลชนบท

คำสั่งเทศบาลตำบลชนบท
ที่ ๒๕๖/๒๕๕๙
เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
เทศบาลตำบลชนบท ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐
****

ด้วยปัจจุบัน เป็นที่ประจักษ์ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชน ในกรอบอำนาจหน้าที่ และเทศบาลตำบลชนบท เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่น มีภาระหน้าที่รับผิดชอบ จำนวน 11 หมู่บ้าน 15 ชุมชน เนื้อที่ 3.514 ตร.กม. ซึ่งปัญหาของประชาชนในพื้นที่ก็มีอยู่เป็นประจำ เกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ซึ่งการบริหารงาน ต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สุข ของประชาชน และให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ทั้งหมดทั้งมวลที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลของเทศบาลตำบลชนบท ดังนั้น เพื่อลดปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียน และให้การช่วยเหลือแก่ประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงาน โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการ ของประชาชน โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้อง ทุกข์ พ.ศ.๒๕๒๒ เทศบาลตำบลชนบท จึงจัดตั้งศูนย์ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ณ ห้องปฏิบัติการชั้นล่าง พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลชนบท

๑. นางสาวเอื้อมพร	ผาสม	ตำแหน่ง	ปลัดเทศบาล	เป็นประธานศูนย์ฯ
๒. นายเดชา	โพธิกุล	ตำแหน่ง	หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการ
๓.นางนงลักษณ์	พวกเมืองพล	ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๔.นายถาวร	ละอองเอก	ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ	กรรมการ
๕ นายสรสิช	ว่องไว	ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๖ นางเกษมา	ชาติดวงผจญ	ตำแหน่ง	นักวิชาการศึกษา ๖ ว	กรรมการ
๗ นางสุดสวาท	บัวชน	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานธุรการ ๕	กรรมการ
๘ นางสาววลัยวัตน์	แก่นท้าว	ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ธุรการ ๓	กรรมการ

๙ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งเพื่อให้บริการแก่ประชาชนช่วงพักกลางวันในวันทำการ (ตามคำสั่งเทศบาลตำบลชนบท ประจำเดือน นั้น ๆ)

๑๐. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้อยู่เวรยามเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่ราชการและเวรประชาสัมพันธ์ ในวันหยุดราชการ (เวรหญิง ที่อยู่บนอาคารสำนักงานหลัง

ใหม่ ตามคำสั่งเทศบาลตำบลชนบทประจำเดือนนั้น ๆ)

๑๑. นางสุมามาลย์ จันทเขต ตำแหน่ง จพง.ธุรการ 6ว กรรมการ/เลขานุการ

ให้มีหน้าที่

ลำดับที่ ๑.-๒. เร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องทุกข์และร้องเรียน คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล พนักงานเทศบาล และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลยพินิจเห็นแล้วว่าเกี่ยวข้องกับสำนักปลัด

ลำดับที่ ๓ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และเร่งรัดให้ความช่วยเหลือ ข้อร้องทุกข์และร้องเรียนในส่วนของกองคลัง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลยพินิจเห็นว่าเกี่ยวข้องกับส่วนของกองคลัง

ลำดับที่ ๔ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และเร่งรัดให้ความช่วยเหลือ ข้อร้องทุกข์และร้องเรียนในส่วนของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลยพินิจเห็นว่าเกี่ยวข้องกับส่วนของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ลำดับที่ ๕ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และเร่งรัดให้ความช่วยเหลือ ข้อร้องทุกข์และร้องเรียนในส่วนของกองช่าง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลยพินิจเห็นว่าเกี่ยวข้องกับส่วนของกองช่าง

ลำดับที่ ๖-๑๑ ให้มีหน้าที่

๑ รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และคำร้องทั่วไป จากผู้มาติดต่อขอรับบริการ

๒.ลงทะเบียนรับ แจกจ่ายในส่วนที่เกี่ยวข้อง เสนอตามลำดับชั้นต่อไป

โดยให้ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน” เทศบาลตำบลชนบท มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑) รับเรื่องราวข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรอปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒) ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓) ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัด ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการ นั้น ให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร ใด ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้น ๆ

๔) กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง จะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการ เจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕) กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือขึ้นขึ้นไป กว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้น เป็นการเฉพาะ

๖ ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษ ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง จะสามารถไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่มุ่งนำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากประสานขอรับทราบรายละเอียดข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗ รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

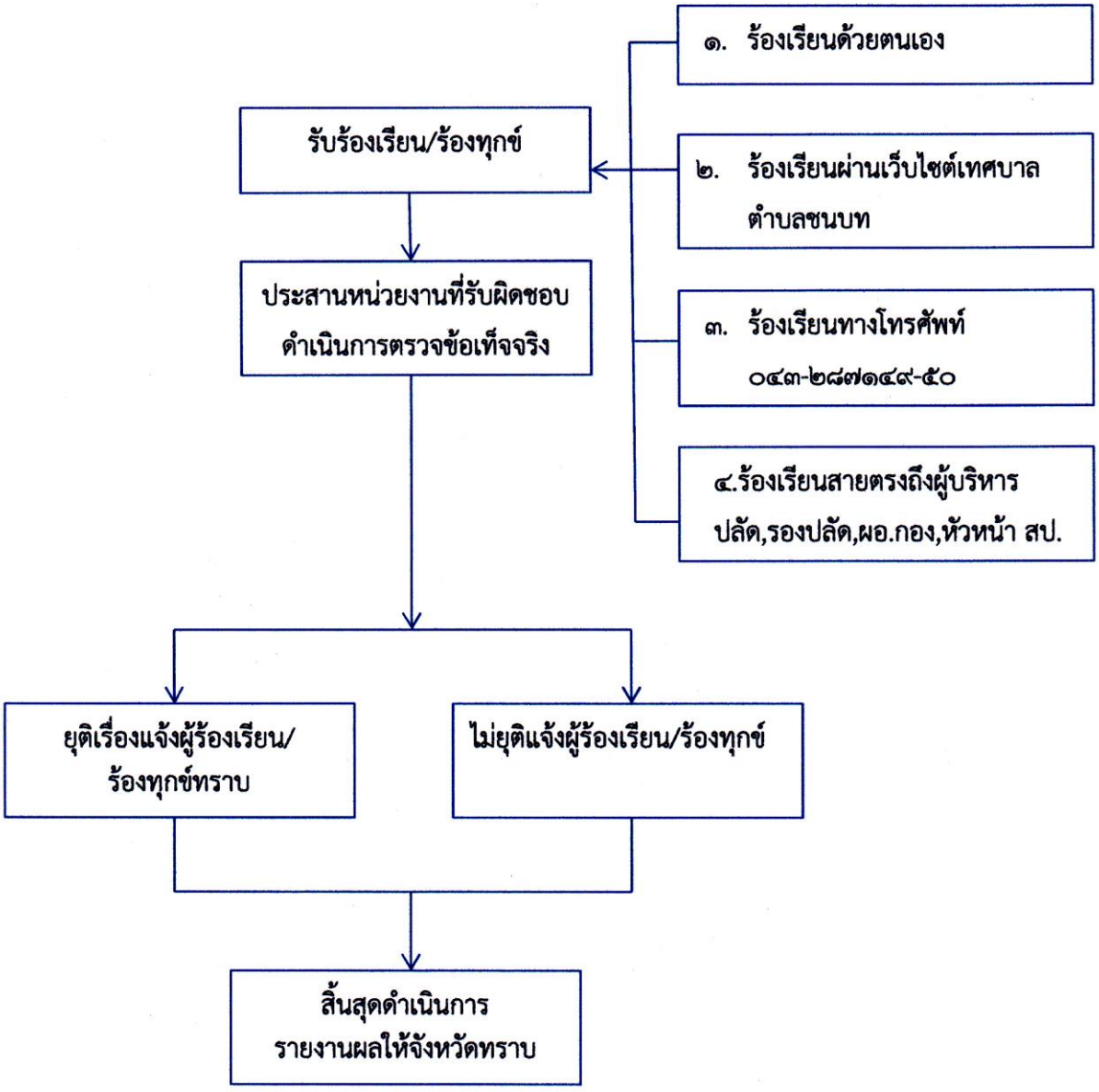
๘ ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้ง ปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด อย่าให้เกิดความเสียหายขึ้น หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๐

(นายชัชวาล ตั้งวัฒนสุวรรณ)
นายกเทศมนตรีตำบลชนบท

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์