



คำสั่งเทศบาลตำบลศรีสมเด็จ

ที่ ๓๓/ท/ ๒๕๖๓

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
ในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เพื่อให้การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็ว และถูกต้องสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๔๑ เทศบาลตำบลศรีสมเด็จ จึงจัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สำนักงาน ปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลศรีสมเด็จ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

และเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ต่าง ๆ ของประชาชน เกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงานของเทศบาลตำบลศรีสมเด็จ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความสัมฤทธิ์ผล ของการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ รับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน เพื่อบริการประชาชน ประกอบด้วย

๑. คณะกรรมการศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการของเทศบาลตำบลศรีสมเด็จ

- | | |
|--|---------------------|
| ๑.๑ ปลัดเทศบาลตำบลศรีสมเด็จ | ประธานกรรมการ |
| ๑.๒ รองปลัดเทศบาลตำบลศรีสมเด็จ | กรรมการ |
| ๑.๓ ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๑.๔ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | กรรมการ |
| ๑.๕ ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๑.๖ ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม | กรรมการ |
| ๑.๗ หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ | กรรมการ |
| ๑.๘ นิติกร | กรรมการ / เลขานุการ |
| ๑.๙ เจ้าพนักงานธุรการ/ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ | ผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลศรีสมเด็จ มีอำนาจหน้าที่และวิธีการ ดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. พิจารณาเรื่องข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลศรีสมเด็จ
๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะราย ที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน
๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลศรีสมเด็จดำเนินการตามภารกิจ ที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการงาน ธุรการ เพื่อจักได้รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๕ วันทำการต่อไป

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการ หรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. มอบหมายเจ้าหน้าที่ในส่วนต่างๆ แก่ไขหรือช่วยเหลือ เรื่องข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

๗. ให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ จัดทำทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๘. ให้เลขานุการคณะกรรมการ มีหน้าที่เร่งรัด ติดตาม เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และรายงานปัญหา อุปสรรคต่างๆ ให้คณะกรรมการทราบ

๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลศรีสมเด็จ
ประกอบด้วย

๒.๑ นางสาวรักชนก สิงห์ไชย ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

๒.๒ นางสาววรรณิการ์ แก้วมะไฟ ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

โดยมีหน้าที่ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่างๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามประชาชนผู้มารับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบภายใน ๑๕ วัน

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลศรีสมเด็จโดยทันที

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายภพภฤต สุทธิบากสกุล)

นายกเทศมนตรีตำบลศรีสมเด็จ