



## คำสั่งเทศบาลตำบลสันทราย

ที่ ๕๙๕ /๒๕๖๖

เรื่อง การปรับปรุงการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

\*\*\*\*\*

ตามที่เทศบาลตำบลสันทราย ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสันทราย ตามคำสั่งเทศบาลตำบลสันทราย ที่ ๑๐๙๙/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ เพื่อให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชน ภายในกรอบอำนาจหน้าที่และกฎหมาย โดยที่เทศบาลตำบลสันทรายเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๑๒ หมู่บ้าน ในเขตตำบลสันทราย ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยที่ผ่านมามีการเปลี่ยนแปลงพนักงานเทศบาล ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ในหลายตำแหน่ง ประกอบกับเทศบาลตำบลสันทราย ได้มีการปรับปรุงช่องทางการติดต่อเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๘ เตรส (๒) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ.๒๕๖๒ ประกอบมาตรา ๕๒ และ มาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ จึงให้ยกเลิกคำสั่งเทศบาลตำบลสันทราย ที่ ๖๒๖/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๕ และขอปรับปรุงการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้

### เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ปลัดเทศบาลตำบลสันทราย เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลสันทราย เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาล, พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. รองปลัดเทศบาลตำบลสันทราย เป็นรองประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลสันทราย เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาล, พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง เป็นผู้ช่วยเหลือปลัดเทศบาลตำบลสันทราย ในการดำเนินงานทุกประการตามที่ปลัดเทศบาลตำบลสันทรายมอบหมาย

๓. หัวหน้า...

๓. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัดเทศบาล และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งนิติกร เป็นเจ้าหน้าที่/ เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักปลัดเทศบาล

๔. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีหัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้ เป็นเจ้าหน้าที่/ เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

๕. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนายช่างโยธาอาวุโส เป็นเจ้าหน้าที่/ เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

๖. ผู้อำนวยการกองการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองการศึกษา และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนักจัดการงานทั่วไป เป็นเจ้าหน้าที่/ เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษา

โดยให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการ ดังนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุบัติเหตุ ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลสันทราย ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำ หรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการ หรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณี...

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้อง เฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลสันทราย ได้จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลสันทราย (ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลสันทราย)

๒. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๘๑ หมู่ที่ ๙ ตำบลสันทราย อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ๕๗๐๐๐

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ - ๕๓๗๐ - ๑๑๘๗-๘ แจ้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลสันทราย

๔. ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐ - ๕๓๗๐ - ๑๑๘๗-๘ ต่อ ๕

๕. ร้องเรียนทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งตั้งอยู่ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลสันทราย

๖. ร้องเรียนทางตู้ ปณ. ๙ ไปรษณีย์สี่แยกแม่กรณ์

๗. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ <https://www.sansaicri.go.th>

๘. ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ta.kean@hotmail.com

๙. ร้องเรียนทาง facebook : เทศบาลตำบลสันทราย

๑๐. ร้องเรียนทาง LINE เทศบาลตำบลสันทราย

ในการนี้ เทศบาลตำบลสันทราย ได้จัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลสันทราย และที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน ทุกหมู่บ้านในเขตพื้นที่ตำบลสันทราย และขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งดังนี้

**๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลสันทราย ดังนี้**

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| ๑) นางรัชณี ภิญโญ        | ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป      |
| ๒) นายมานิต สินสมุทร     | ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ             |
| ๓) นางกุลพรภัสร์ ปีคำ    | ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายการเจ้าหน้าที่       |
| ๔) นายเทิดศักดิ์ กรรณิกา | ตำแหน่ง นายช่างโยธาอาวุโส               |
| ๕) นางสุนทรา บุญแก้ว     | ตำแหน่ง นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการ |
| ๖) นางชัชวารีย์ อายูยีน  | ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ      |
| ๗) นายพีรยุทธ ศรีสัย     | ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ                  |
| ๘) นางสุนันทา ศรีปัญญา   | ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ     |
| ๙) นางจินตนา สุคำ        | ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน       |
| ๑๐) นางสาวชลดา คำเบา     | ตำแหน่ง คนงานทั่วไป                     |
| ๑๑) นายชาคร อุปละ        | ตำแหน่ง คนงานทั่วไป                     |

โดยให้มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่างๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร และปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการ/ความคืบหน้า ให้ประชาชนผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน

๕. ดำเนินการอื่นใดตามที่นายกเทศมนตรีตำบลสันทราย มอบหมาย

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรค ให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลสันทรายทราบโดยทันที


**๒. คณะทำงานติดตามและประเมินผลคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสันทราย** ประกอบด้วย

- |                             |                  |
|-----------------------------|------------------|
| ๑) ปลัดเทศบาลตำบลสันทราย    | ประธานคณะทำงาน   |
| ๒) รองปลัดเทศบาลตำบลสันทราย | คณะทำงาน         |
| ๓) หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล   | คณะทำงาน         |
| ๔) ผู้อำนวยการกองคลัง       | คณะทำงาน         |
| ๕) ผู้อำนวยการกองช่าง       | คณะทำงาน         |
| ๖) ผู้อำนวยการกองการศึกษา   | คณะทำงาน         |
| ๗) นิติกร                   | เลขานุการ        |
| ๘) เจ้าพนักงานธุรการ        | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะทำงานฯ มีหน้าที่ในการดำเนินการติดตาม และประเมินผลคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสันทราย กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผล ตลอดจนดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกเทศมนตรีตำบลสันทราย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๖

(ลงชื่อ) 

(นายมงคล สุภามณี)  
นายกเทศมนตรีตำบลสันทราย