



คำสั่งเทศบาลตำบลสันทราย

ที่ ๕๙๙ /๒๕๖๗

เรื่อง การปรับปรุงการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

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

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงอาศัยอำนาจตามความใน มาตรา ๔๘ เตรส (๒) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ.๒๕๖๒ ประกอบ มาตรา ๕๒ และ มาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงให้ยกเลิกคำสั่งเทศบาลตำบลสันทราย ที่ ๕๘๔/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๖ 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

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

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/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสันทราย)

๒. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๘๑ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลสันทราย อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ๕๗๐๐๐

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

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

๕. ร้องเรียนทางผู้รับเรื่องร้องเรียน 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) นางรัชฉิณี ภิญโญ

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

๒) นายมานิต สินสมุทร

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

๓) นางกุลพรภัสร์ ปิคำ

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายการเจ้าหน้าที่

๔) นายมงคลพัทธ์ ชะตาเปரிய

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายแบบแผนและการก่อสร้าง

๕) นางอำไพ จันทาพูน

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้

๖) นางชัชวารีย์ อายูยีน

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

๗) นายพิรุฑธ ศรีศัย

ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ

๘) นางสุนันทา ศรีปัญญา

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

๙) นางจินตนา ...

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| ๙) นางจินตนา สุคำ | ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |
| ๑๐) นางสาวพิมพ์พิศา ชัยแก้ว | ตำแหน่ง พนักงาน |
| ๑๑) นายชาคร อุปละ | ตำแหน่ง พนักงาน |

โดยให้มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่างๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกรวดเร็วในการกรอกเอกสาร 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) ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม | คณะทำงาน |
| ๘) นิติกร | เลขานุการ |
| ๙) เจ้าพนักงานธุรการ | ผู้ช่วยเลขานุการ |

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

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๗

(ลงชื่อ)

(นายมงคล สุภามณี)

นายกเทศมนตรีตำบลสันทราย