งานนิติการ
เทศบาลตำบลเขมราฐ

คำสั่งเทศบาลตำบลเขมราฐ
ที่ ๗๐๔ /๒๕๖๔
เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนและมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
เทศบาลตำบลเขมราฐ

.....

ตามที่เทศบาลตำบลเขมราฐ ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลเขมราฐ เพื่อเป็นแนวทางจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลเขมราฐ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ดังนั้น เพื่อเป็นการช่วยเหลือประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลเขมราฐ โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เทศบาลตำบลเขมราฐ จึงได้จัดตั้ง **“ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน”** ณ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเขมราฐ ตำบลเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าสำนักงานเทศบาลตำบลเขมราฐ และขอแต่งตั้งให้พนักงานเทศบาลที่มีรายชื่อและตำแหน่งดังต่อไปนี้ เป็นผู้รับผิดชอบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย ดังนี้

๑. ปลัดเทศบาลตำบลเขมราฐ เป็นประธานศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้อง/เรียนร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเขมราฐ เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาล, พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างและเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล เป็นกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัดเทศบาล และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักปลัดเทศบาล

๓. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของช่าง

๔. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบกองคลัง

๕. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ เป็นกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

/ ๖. นิติกร...

๖. นิติกร เป็นกรรมการและเลขานุการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของทุกส่วนงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเขมราฐ ตลอดจนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มาจากศูนย์ดำรงธรรม และจัดให้คำปรึกษาแนะนำให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

โดยให้ ศูนย์รับเรื่องร้อง/เรียนร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเขมราฐ มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีปรากฏพยานแวดล้อมชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลเขมราฐ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้น ให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความมั่นคงของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับรวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีรายชื่อดังต่อไปนี้

๑. นางจิตติมา วงศ์พุทธะ	นิติกร
๒. นางสาวพิมพ์ใจ หมดกรรม	เจ้าพนักงานธุรการสำนักปลัดเทศบาล
๓. นางจรวยพร ณ อุบล	เจ้าพนักงานธุรการกองช่าง
๔. นางสาววริษฐา ศรีสวัสดิ์	เจ้าพนักงานธุรการกองคลัง
๕. นางสาวกัญภัทร เคนสุวรรณ	เจ้าพนักงานธุรการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำบัญชีรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับลงทะเบียน แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้มารับบริการ

/๓. แจ้งผลการ...

๓. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้มารับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ทั้งนี้ ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด อย่าให้เกิดความเสียหายขึ้น หากมีปัญหาอุปสรรค ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับทันที

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายวชิระ วิเศษชาติ)
นายกเทศมนตรีตำบลเขมราฐ