



คำสั่งเทศบาลตำบลนาเรือง

ที่ ๕๑๒/ ๒๕๖๒

เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน แต่งตั้งคณะทำงาน เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ และคณะกรรมการ  
ประเมินผลการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน ของเทศบาลตำบลนาเรือง  
(ร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)

\*\*\*\*\*

ตามคำสั่งเทศบาลตำบลนาเรือง ที่ ๕๒๑ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์  
และร้องเรียนและมอบหมายเจ้าหน้าที่ นั้น

เนื่องจากมีการเพิ่มอัตรากำลังพนักงาน ตามภารกิจที่เพิ่มขึ้น กอปรกับคำสั่งดังกล่าวไม่ครอบคลุม เรื่อง  
ร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน  
และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖  
เทศบาลตำบลนาเรือง จึงให้ยกเลิกคำสั่งที่ ๕๒๑/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ และให้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่  
ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลนาเรือง และคณะทำงานติดตามประเมินผลฯ เรื่อง  
ร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง ดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้

๑. ปลัดเทศบาลตำบลนาเรือง เป็นประธานคณะทำงานศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ และเร่งรัดการให้  
ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลนาเรือง เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาล,  
พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีตำแหน่ง นิติกร  
เป็นเลขานุการ ช่วยเหลืองานที่เกี่ยวข้อง

๒. หัวหน้าสำนักปลัด เป็นคณะทำงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือ  
ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าพนักงาน  
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นเลขานุการ ช่วยเหลือและรับผิดชอบเกี่ยวกับงานซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบ  
ของสำนักปลัด

๓. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นคณะทำงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความ  
ช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุล พินิจแล้ว เห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้า  
พนักงานธุรการช่าง เป็นคณะทำงาน/เลขานุการ ช่วยเหลือและรับผิดชอบเกี่ยวกับงานซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบ  
ของกองช่าง

๔. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นคณะทำงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความ  
ช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี  
นักวิชาการเงินและบัญชี เป็นคณะทำงาน / เลขานุการ และมีเจ้าหน้าที่พัสดุเป็นผู้ช่วยเลขานุการ ช่วยเหลือ  
และรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

๕. ผู้อำนวยการกองการศึกษา เป็นคณะทำงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองการศึกษา และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนักวิชาการศึกษา เป็นคณะทำงาน /เลขานุการ และผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการเป็นผู้ช่วยเลขานุการ ช่วยเหลือและรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษา

โดยให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลนาเรือง (ร้องเรียนทั่วไป/ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)

ให้หน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น
๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน
๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลนาเรือง ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง และสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้
๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายการนี้
๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ
๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้
  - ๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ
  - ๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายการนี้ ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายการนี้ด้วย
๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว
๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้

๑. นิติกร

หัวหน้าเจ้าหน้าที่

๒. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ (หนูเพียร)

เจ้าหน้าที่



ให้มีหน้าที่

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วันให้ผู้ที่ได้รับ แต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลนาเรืองโดยทันที

**คณะกรรมการติดตามและประเมินการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย**

- |                           |                     |
|---------------------------|---------------------|
| ๑. ปลัดเทศบาลตำบลนาเรือง  | ประธานคณะกรรมการ    |
| ๒. ผู้อำนวยการกองการศึกษา | คณะกรรมการ          |
| ๓. ผู้อำนวยการกองคลัง     | คณะกรรมการ          |
| ๔. ผู้อำนวยการกองช่าง     | คณะกรรมการ          |
| ๕. หัวหน้าสำนักปลัด       | คณะกรรมการ          |
| ๖. นิติกร                 | คณะกรรมการเลขานุการ |

ให้มีหน้าที่ ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ฯ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกเทศมนตรีตำบลนาเรืองต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายสมฤทธิ์ เชื้อพงษ์)  
นายกเทศมนตรีตำบลนาเรือง