



คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนการจัดซื้อ-จัดจ้าง
ของเทศบาลเมืองสัตหีบ

โทร 073-202200



ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

งานนิติการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาลเมืองสัตหีบ

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ประกอบกับโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) จังหวัดยะลาประจำปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๕๘ ได้แจ้งว่าสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เทศบาลเมืองสะเตงนอก จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลเมืองสะเตงนอกเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองสะเตงนอกใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลเมืองสะเตงนอกมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลเมืองสะเตงนอกทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวเทศบาลเมืองสะเตงนอก

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นโดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองสะเตงนอกอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลาจัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการเช่นปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้หัวหน้าสำนักงานปลัดหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองสะเตงนอกจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วันให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลเมืองสะเตงนอก โทรศัพท์ ๐๗๓-๒๐๒-๒๐๐

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
- ๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลังเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น
- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลเมืองสะเตงนอก จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลเมืองสะเตงนอก โทรศัพท์ ๐๗๓-๒๐๒๒๐๐

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการเทศบาลเมืองสะเตงนอก หมู่ ๖ ถนนร่มเกล้า ตำบลสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

คำร้องเรียน	<p>เกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน</p> <p>- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างเป็นต้น</p> <p>หมายถึงคำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้</p>
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	<p>หมายถึงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาคือตามอำนาจหน้าที่</p>
การจัดการเรื่องร้องเรียน	<p>หมายถึงกระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาคือตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน</p>

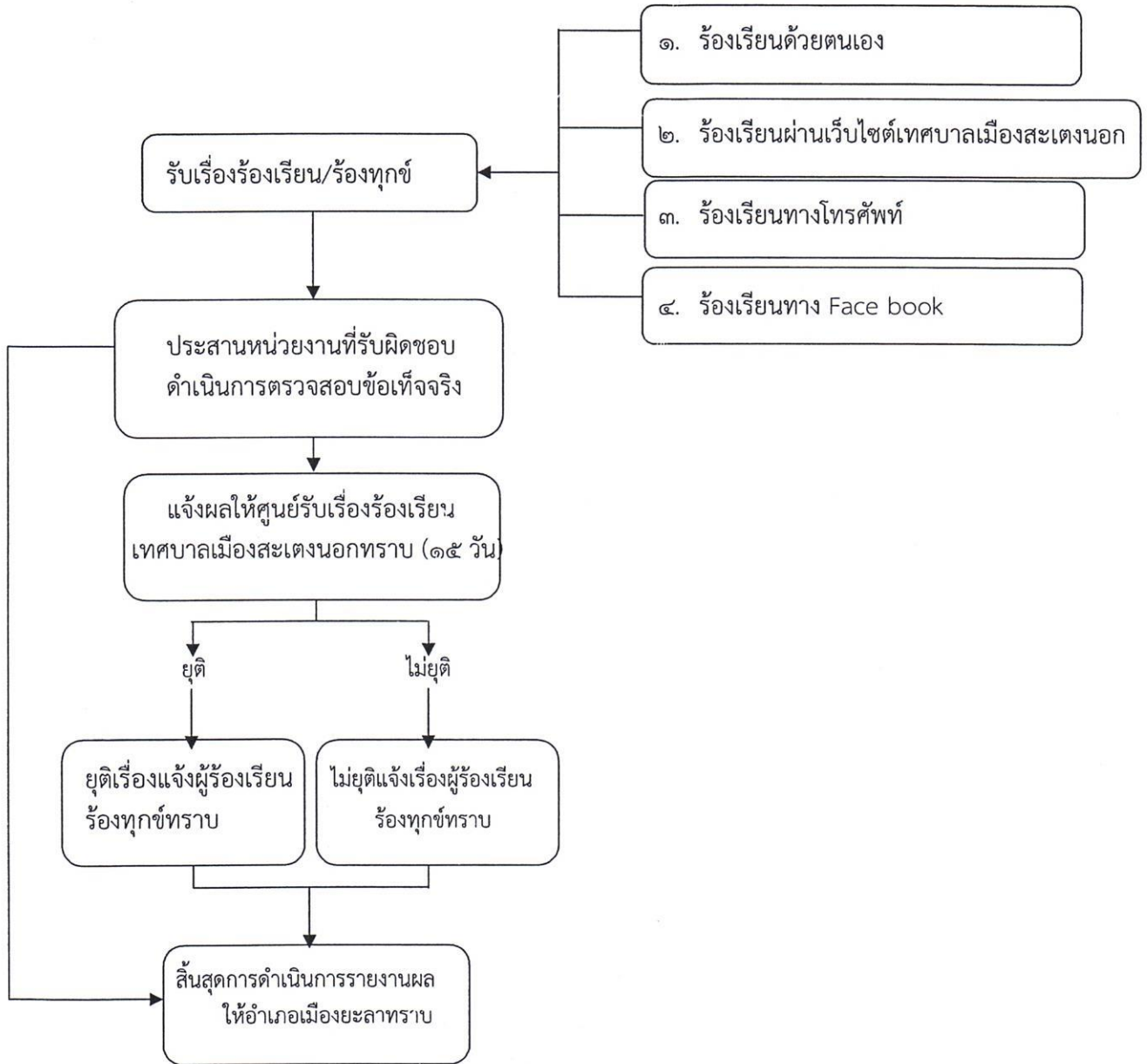
ช่องทางการร้องเรียน

๒.๑ ผ่านทางสำนักงานปลัด

- ๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/คำร้องทั่วไป/เอกสารอื่นๆ)
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/เอกสารอื่นๆ)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/เอกสารอื่นๆ)
- ๔) โทรศัพท์ ๐๗๓-๒๐๒๒๐๐
- ๕) โทรสาร ๐๗๓-๒๐๒๒๐๐ ต่อ ๒๐๖
- ๖) www.Satengnok.go.th

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลเมืองสะเตงนอกทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ

โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองที่เทศบาลเมืองสะเตงนอก	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลเมืองสะเตงนอก	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๓-๒๐๒-๒๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
เทศบาลเมืองสะเตงนอก

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอก

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้เทศบาลเมืองสะเตงนอก พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....

.....
.....
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทาง
แพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน..... ชุด
๒) จำนวน..... ชุด
๓) จำนวน..... ชุด
๔) จำนวน..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน.๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
เทศบาลเมืองสะเตงนอก
อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอก

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
โทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ ร้องเรียนเพื่อให้เทศบาลเมืองสะเตงนอก พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....

.....
.....
.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....
.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน๑)

ที่ ยล ๕๒๙๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการเทศบาลเมืองสะเตงนอก
หมู่ ๖ ตำบลสะเตงนอก
อำเภอเมือง จ.ยะลา ๙๕๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลเมืองสะเตงนอก
โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์
() อื่นๆ

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
..... นั้น

เทศบาลเมืองสะเตงนอก ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตาม
ทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และ
เทศบาลเมืองสะเตงนอก ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองสะเตงนอก และได้มอบหมาย
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองสะเตงนอก และได้จัดส่งเรื่องให้
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
แล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่
กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

สำนักปลัดเทศบาลเมืองสะเตงนอก

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๗๓-๒๐๒๒๐๐



คำสั่งเทศบาลเมืองสะเตงนอก

ที่ ๑๙ / ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการร้องเรียนร้องทุกข์
เรื่องทั่วไป และร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลเมืองสะเตงนอก

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นและสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and transparency Assessment : ITA) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ โดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เพื่อให้การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการจัดการร้องเรียนร้องทุกข์ เรื่องเรียนทั่วไป และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ของเทศบาลเมืองสะเตงนอกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการจัดการร้องเรียนร้องทุกข์ ร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลเมืองสะเตงนอก ประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

๑. ปลัดเทศบาลเมืองสะเตงนอก	ประธานกรรมการ
๒. รองปลัดเทศบาลเมืองสะเตงนอกทุกท่าน	กรรมการ
๓. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเมืองสะเตงนอก	กรรมการ
๔. ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๕. ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๖. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	กรรมการ
๗. ผู้อำนวยการกองการศึกษา	กรรมการ
๘. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	กรรมการ
๙. นิติกรชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้ง มีหน้าที่พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล เพื่อนำมากำหนดเป็นคู่มือในการใช้ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ ร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ของเทศบาลเมืองสะเตงนอก เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ เดือน มกราคม ๒๕๖๕

(นายเสรี เรืองกาญจน์)

นายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอก



คำสั่งเทศบาลเมืองสะเตงนอก

ที่ ๕๒ /๒๕๖๕

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ตามคำสั่งที่ ๑๙/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ ร้องเรียนทั่วไป และการร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลเมืองสะเตงนอก เพื่อให้บริการบรรเทาทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่เทศบาลเมืองสะเตงนอก เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวนทั้ง ๑๓ หมู่บ้านในเขตตำบลสะเตงนอก ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เทศบาลเมืองสะเตงนอกจึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง” สำนักงานเทศบาลเมืองสะเตงนอก ตำบลสะเตงนอก อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา พร้อมจัดวางตู้ร้องเรียนร้องทุกข์ (ตู้แดง) ไว้ให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นได้อีกช่องทางหนึ่ง และขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดังต่อไปนี้ เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ดังต่อไปนี้

๑. ปลัดเทศบาลเมืองสะเตงนอก เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองสะเตงนอก เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. รองปลัดเทศบาลเมืองสะเตงนอก เป็นรองประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองสะเตงนอก เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร สมาชิกสภา พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องเป็นผู้ช่วยเหลือ ปลัดเทศบาลเมืองสะเตงนอกในการดำเนินการที่ปลัดเทศบาลมอบหมาย

๓. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเมืองสะเตงนอก เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักปลัดเทศบาลเมืองสะเตงนอก และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป และมีผู้ช่วยนิติกร เป็นเจ้าหน้าที่เลขานุการช่วยเหลือและรับผิดชอบเกี่ยวกับงานซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดเทศบาลเมืองสะเตงนอก

๔. ผู้อำนวยการกองช่าง.....

๔. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่มีผู้อำนวยการกองช่างใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องกับโดยมีนายช่างโยธาและเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่างเทศบาลเมืองสะเตงนอก

๕. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของกองคลังเทศบาลเมืองสะเตงนอก และเรื่องที่มีผู้อำนวยการเห็นว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยมีนักวิชาการเงินและบัญชี และเจ้าพนักงานพัสดุเป็นเจ้าหน้าที่เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบของกองคลังเทศบาลเมืองสะเตงนอก

๖. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเร่งรัดติดตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยมีนักวิชาการสุขาภิบาลชำนาญการ และเจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงานเป็นเจ้าหน้าที่เลขานุการให้ความช่วยเหลือในข้อร้องเรียน และรับผิดชอบของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองสะเตงนอก

๗. ผู้อำนวยการกองการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเร่งรัดติดตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของกองการศึกษาเทศบาลเมืองสะเตงนอก และเรื่องที่มีผู้อำนวยการเห็นว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยมีนักวิชาการศึกษาชำนาญการ และเจ้าพนักงานธุรการเป็นเจ้าหน้าที่เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบของกองการศึกษาเทศบาลเมืองสะเตงนอก

๘. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเร่งรัดติดตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของกองสวัสดิการสังคม รวมทั้งเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนในเรื่องของกองสวัสดิการสังคม โดยมีนักพัฒนาชุมชนชำนาญการ และเจ้าพนักงานพัฒนาชุมชนชำนาญงาน เป็นเจ้าหน้าที่เลขานุการช่วยเหลือและรับผิดชอบของกองสวัสดิการสังคม

โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลเมืองสะเตงนอกมีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการ

๑. รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลเมืองสะเตงนอก เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ ปัญหาอุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงานองค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะเป็นรายที่ระบุหลักฐาน กรณี แวดล้อมปรากฏชัดเจนแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลเมืองสะเตงนอกดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับกรณีนั้น

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไป โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่รัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนข้อร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีเกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไป โดยอาจไม่ต้องส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

- | | | |
|---------------------------|---------|----------------------------|
| ๑. นายอาฮาหมัด ดือราแม | ตำแหน่ง | รองปลัดเทศบาลเมืองสะเตงนอก |
| ๒. นางนงเยาว์ ไชยมณี | ตำแหน่ง | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล |
| ๓. นางสาวธนทร เก้าเอี้ยน | ตำแหน่ง | หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป |
| ๔. นายธิตวิวัฒน์ ดอเลาะ | ตำแหน่ง | นิติกรชำนาญการ |
| ๕. นางสาวยวาเฮ ดอเลาะ | ตำแหน่ง | ผู้ช่วยนิติกร |
| ๖. นายปรีวิวัฒน์ สันติสุข | ตำแหน่ง | พนักงานจ้างทั่วไป |

โดยให้มีหน้าที่ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ลงทะเบียนแยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการงานต่างๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร
๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้มารับบริการ
๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้มารับบริการทราบภายใน ๑๕ วัน โดยให้ผู้ปฏิบัติที่ได้รับการแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบอย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอกทราบทันที

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

- | | | |
|---------------------------|---------|--|
| ๑. นายมาหะมะรอสีตี อุซะมิ | ตำแหน่ง | ปลัดเทศบาลเมืองสะเตงนอก |
| ๒. นางนงเยาว์ ไชยมณี | ตำแหน่ง | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล |
| ๓. นางนริศรา สาและ | ตำแหน่ง | ผู้อำนวยการกองช่าง |
| ๔. นายสิทธิกร ยี่เส้น | ตำแหน่ง | หัวหน้าฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง รก.ผู้อำนวยการกองช่าง |
| ๕. นางนุชนาฎ จันทร์ขุน | ตำแหน่ง | รองปลัดเทศบาล รก.ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม |
| ๖. นายภูวนาถ พรหมยอด | ตำแหน่ง | หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชน รก.ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม |
| ๖. นายธิตวิวัฒน์ ดอเลาะ | ตำแหน่ง | นิติกรชำนาญการ |

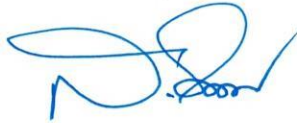
โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง กำหนดวิธีติดตามและประเมินผลตลอดจน

/ดำเนินการ.....

ดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอกต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๑ เดือน มกราคม ๒๕๖๕



(นายเสรี เรืองกาญจน์)
นายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอก

ปลัดเทศบาล.....
.....
.....
.....
.....



ประกาศเทศบาลเมืองสะเตงนอก
เรื่อง ประกาศช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
ของเทศบาลเมืองสะเตงนอก

เพื่อให้การบริหารราชการดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นธรรม และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลเมืองสะเตงนอก จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขึ้น กรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องร้องเรียนไว้เป็นความลับ และจะปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียนในเรื่องดังกล่าวได้

เทศบาลเมืองสะเตงนอก จึงได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนดังนี้

๑. ยื่นโดยตรง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองสะเตงนอก โดยจัดทำเป็นเอกสารจดหมาย หรือบัตรสนเท่ห์
๒. ร้องเรียนผ่านตู้ (ผ่านกล่องรับความคิดเห็น ณ สำนักงานเทศบาลเมืองสะเตงนอก(กล่องแดง)
๓. ไปรษณีย์ปกปิด
๔. โทรศัพท์ทางตรง ๐๗๓-๒๐๒๒๐๐
๕. โทรสาร ๐๗๓-๒๐๒๒๐๐
๖. facebook.com เทศบาลเมืองสะเตงนอก
๗. www.satengnok.com (กระดานสนทนาช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์/กระทู้ถามตอบ
ผู้บริหารเทศบาลเมืองสะเตงนอก

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายเสรี เรืองกาญจน์)
นายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอก