



ประกาศเทศบาลตำบลดอนอะราง
เรื่อง ประกาศช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารราชการ ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลดอนอะราง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียน ได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

เทศบาลตำบลดอนอะราง จึงได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีช่องทางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

- ๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) โทรศัพท์ ๐๔๔-๑๙๐๑๕๓-๔
- ๕) โทรสาร ๐๔๔-๑๙๐๑๕๔
- ๖) www.dar.go.th
- ๗) [facebook.com/เทศบาลตำบลดอนอะราง](https://www.facebook.com/เทศบาลตำบลดอนอะราง)

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๙ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นางเกษม บุตรีวิชา)

นายกเทศมนตรีตำบลดอนอะราง



คำสั่ง เทศบาลตำบลดอนอะราง

ที่ ๒๕๓/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลดอนอะราง

.....

ตามที่ เทศบาลตำบลดอนอะราง ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรมเทศบาลตำบลดอนอะราง จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลดอนอะราง ดังนี้

- | | |
|--|-------------------|
| ๑. ปลัดเทศบาลตำบลดอนอะราง | ประธานกรรมการ |
| ๒. รองปลัดเทศบาล | กรรมการ |
| ๓. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | กรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการกองการศึกษา | กรรมการ |
| ๗. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม | กรรมการ |
| ๘. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | กรรมการ |
| ๙. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป | กรรมการ/เลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานให้นายกเทศมนตรีทราบต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไปและขอยกเลิกคำสั่งที่ ๑๗/๒๕๖๐ ลว. ๒๒ มกราคม ๒๕๖๐

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๐

(นางเกษม บุตรวิชา)

นายกเทศมนตรีตำบลดอนอะราง

รับที่.....
 วันที่.....
 งาน.....



คำสั่ง เทศบาลตำบลดอนอะราง

ที่ ๒๕๘ /๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลดอนอะราง

ตามที่ เทศบาลตำบลดอนอะราง ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรมเทศบาลตำบลดอนอะราง จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลดอนอะราง ดังนี้

- | | |
|--|-------------------|
| ๑. ปลัดเทศบาลตำบลดอนอะราง | ประธานกรรมการ |
| ๒. รองปลัดเทศบาล | กรรมการ |
| ๓. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | กรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการกองการศึกษา | กรรมการ |
| ๗. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม | กรรมการ |
| ๘. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | กรรมการ |
| ๙. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป | กรรมการ/เลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานให้นายกเทศมนตรีทราบต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไปและขอยกเลิกคำสั่งที่ ๒๑/๒๕๖๐ ลว. ๒๕ มกราคม ๒๕๖๐

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๐

(นางเกษม บุตรวิชา)

นายกเทศมนตรีตำบลดอนอะราง



คำสั่งเทศบาลตำบลดอนอะราง

ที่ ๑๕๖/ ๒๕๖๑

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)
และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

ตามคำสั่งเทศบาลตำบลดอนอะราง ที่ ๒๕๗/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๐ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลดอนอะราง และขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงคำสั่ง เนื่องจากได้มีเจ้าหน้าที่ไดโอนย้าย เปลี่ยนแปลงตำแหน่ง เพื่อให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ให้เป็นปัจจุบัน และโดยที่เทศบาลตำบลดอนอะราง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๑๕ หมู่บ้านในเขตตำบลดอนอะราง ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ เทศบาลตำบลดอนอะราง จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สำนักปลัด เทศบาลตำบลดอนอะราง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) ณ หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลดอนอะราง และขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ปลัดเทศบาลตำบลดอนอะราง เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลดอนอะราง เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภา พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง
๒. รองปลัดเทศบาลตำบลดอนอะราง เป็นรองประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลดอนอะราง เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภา, พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง เป็นผู้ช่วยเหลือปลัดเทศบาลตำบลดอนอะรางในการดำเนินการ ที่ปลัดมอบหมาย
๓. หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัดและเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนักจัดการงานทั่วไป และเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือและรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักปลัดฯ
๔. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุล พินิจแล้ว เห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนายช่างโยธานายช่างไฟฟ้า และเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

๕. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุล พินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการจัดเก็บรายได้ และเจ้าพนักงานพัสดุเป็นเจ้าหน้าที่/ เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

๖. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี นักจัดการงานทั่วไป :เจ้าพนักงานธุรการ ลูกจ้างทั่วไป เป็นเจ้าหน้าที่/ เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลดอนอะราง มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

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

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลดอนอะราง ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับกรณีนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้

๑. นางภรยา นุ่นมะลิ่ง

นักบริหารงานทั่วไป

๒. นางวิสาขะ ธรรมิกพงษ์

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

๓. นางสาวชนิษฐา รอดอารี นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
๔. นายสุพจน์ เล็กสิงห์โต นักวิชาการจัดเก็บรายได้ปฏิบัติการ
๕. นางสาวพรณี คำสกุลวัฒน์ นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ
๖. นายมารุต หนุ่มไธสง นายช่างไฟฟ้าชำนาญงาน
๗. นายไกรสร ศรีทร นายช่างโยธาปฏิบัติงาน
๘. นางโสพิศ คนหลัก นักพัฒนาชุมชน
๙. นางสาวดวงเนตร โยงทองกลาง พนักงานจ้างตามภารกิจ
๑๐. นางสาวบัวคำ แยกไธสง พนักงานจ้างทั่วไป

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร
๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ
๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน ให้ผู้ที่ได้รับ แต่งตั้งถือปฏิบัติ ตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกเทศบาลตำบลดอนอะรางโดยทันที


คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

- | | | |
|----------------------------|----------------------------|------------------|
| ๑. นายประเสริฐ บุตรศรี | ปลัดเทศบาลตำบลดอนอะราง | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. นางสุภาพร ประดิษฐ์คล้าย | รองปลัดเทศบาลตำบลดอนอะราง | คณะกรรมการ |
| ๓. นางพัทตร์สุดา จันทร์ชู | หัวหน้าสำนักปลัด | คณะกรรมการ |
| ๔. น.ส.พนิดา ใจงูเหลือม | รักษาการ ผอ.กองคลัง | คณะกรรมการ |
| ๕. นายวุฒิจักร บุญดี | รักษาการ ผอ.กองช่าง | คณะกรรมการ |
| ๖. นางภารยา หนุนมะลัง | หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป | เลขานุการ |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกเทศมนตรีตำบลดอนอะราง ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป คำสั่งใดที่ขัด หรือแย้งกับคำสั่งนี้ให้ยกเลิกไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑


(นางเกษม บุตรวิธา)
นายกเทศมนตรีตำบลดอนอะราง