



คำสั่งเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

ที่ ๕๒๖ / ๒๕๕๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

เพื่อให้การบริการสาธารณะ การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่
ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวก
และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เป็นไปตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
และตามแนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
(สปน.) จึงแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วยบุคคล ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑.๑	นายกเทศมนตรีเมืองกาฬสินธุ์	ประธานกรรมการ
๑.๒	รองนายกเทศมนตรีเมืองกาฬสินธุ์	กรรมการ
๑.๓	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี	กรรมการ
๑.๔	เลขานุการนายกเทศมนตรี	กรรมการ
๑.๕	ปลัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	กรรมการ
๑.๖	รองปลัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	กรรมการ
๑.๖	ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน	กรรมการและเลขานุการ

โดยทำหน้าที่กำกับ ดูแล ช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

๒. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑.๑	นายอภิวัฒน์	ปะกิตัง	รองปลัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	เป็นประธาน
๑.๒	นางเพ็ญพร	ศุภสุข	ผู้อำนวยการสำนักการสาธารณสุขฯ	เป็นเจ้าหน้าที่
๑.๓	นายภาณุเดช	เจริญพันธุ์วงศ์	ผู้อำนวยการสำนักการช่าง	เป็นเจ้าหน้าที่
๑.๔	นายวรวิทย์	ภูวด	ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	เป็นเจ้าหน้าที่
๑.๕	นายพงษ์ธร	โพธิแท่น	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	เป็นเจ้าหน้าที่
๑.๖	นางสาวสุนิสา	บุญศิลป์	รองผู้อำนวยการสำนักการศึกษา	เป็นเจ้าหน้าที่
๑.๗	นางสาวนันทนา	สุเพ็งคำภา	ผู้อำนวยการส่วนพัฒนารายได้	เป็นเจ้าหน้าที่
๑.๘	นายชาติชาย	คำก้อน	นิติกร	เป็นเจ้าหน้าที่
๑.๙	นางสาวธีรญา	พันเทศ	นิติกร	เป็นเจ้าหน้าที่
๑.๑๐	นายอดิศร	ภูสระแก้ว	นิติกร	เป็นเจ้าหน้าที่และเลขานุการ

/๑.๑๑ นางสุภาภรณ์.....

๑.๑๑	นางสุภาภรณ์	ภูมิเรืองศรี	ลูกจ้างประจำตำแหน่งนักการ	เป็นผู้ช่วยเลขานุการ
๑.๑๒	นายธีรยุทธ	โยธาทุธี	พนักงานจ้างตำแหน่งนักการ	เป็นผู้ช่วยเลขานุการ
๑.๑๓	นางสาวเอื้องดอย	นาธงชัย	พนักงานจ้างตำแหน่งนักการ	เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น โดยมีการพิจารณา ดังนี้

๑.๑ การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ในขั้นต้นให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ กล่าวคือ ผู้ได้รับความเดือดร้อนจะร้องทุกข์ด้วยตนเอง หรือมอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์แทนหรือผู้จัดการแทนได้ และจะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

๑.๒ ในกรณีได้รับการร้องทุกข์เป็นหนังสือไม่มีรายชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับว่า การร้องทุกข์ที่มีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณา เว้นแต่กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาการดำเนินการตามที่เห็นสมควร

๑.๓ เรื่องที่ร้องทุกข์จะต้องเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลหรือมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว

๑.๔ เรื่องราวร้องทุกข์ที่รับไว้พิจารณาให้ดำเนินการ ดังนี้

๑) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ ให้ชี้แจงผู้ร้องทราบและส่งคำร้องทุกข์ไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ร้องทุกข์ ตลอดจนติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติ โดยให้ถือปฏิบัติตามหลักการร้องเรียนทั่วไป ดังนี้

(๑.๑) ขอทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เมื่อครบ ๓๐ วัน

(๑.๒) กรณีไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้ติดตามทวงถามครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน และติดตามทวงถามครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน ในกรณีหลังจากทวงถามแล้วยังไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

๒) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ให้รับดำเนินการโดยเร็วแต่ถ้าเกินขีดความสามารถให้ร้องขอไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือ หน่วยงานของรัฐและแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรงทันที

๒. กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เบื้องต้นให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการบรรเทาความเดือดร้อน หรือแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องโดยเร่งด่วน และเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการทันที

๓. ในเบื้องต้นบรรดาข้อร้องทุกข์ หรือร้องเรียน ให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็น บัตรสนเทห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๔. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ดำเนินการตามภารกิจ ที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใด ๆ เพื่อ ประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๕. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะ ที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตาม คำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณา เป็นรายกรณี

๖. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการ หรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ใน การสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๗. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๗.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๗.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญ ตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่ง เอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็น พิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๘. ติดตาม เร่งรัดผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกำกับให้แจ้งกลับผู้ร้อง ภายใน ๓ วันทำการ

๙. ให้ผู้ช่วยเลขานุการทำหน้าที่ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ และแยกประเภท ช่องทางรับเรื่องที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมจัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้ว ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พิจารณาต่อไป

๑๐. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๑๑. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ ให้ผู้ที่ได้มอบหมายหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัดอย่าให้เกิดความเสียหายขึ้นได้หากมี ปัญหาอุปสรรค ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายจารุวัฒน์ บุญเพิ่ม)

นายกเทศมนตรีเมืองกาฬสินธุ์