



คำสั่งเทศบาลตำบลแม่มยม
ที่ ๔๔๐/๒๕๕๙
เรื่อง การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลแม่มยม

โดยที่ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๘ สัตตรส แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ในการ ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ จึงปรับปรุงแนวและกำหนดแนวทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลแม่มยม ดังต่อไปนี้

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์และหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑.๑ งานรับคำร้องทุกข์

มอบหมายให้สำนักปลัดเทศบาลตำบลแม่มยมมีหน้าที่รับคำร้องทุกข์ ดังนี้

(๑) นางสาวมาลัย สายอูด ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

(๒) นางสาวกัลยา นาปริง ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

มีหน้าที่ รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนขอความเป็นธรรม หรือขอความช่วยเหลือ จากประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ลงรับคำร้องตามระเบียบงานสารบรรณ และลงรายการในบัญชีรับ เรื่องราวร้องทุกข์ และเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการมอบหมายหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่อไป

๑.๒ หน่วยงานรับผิดชอบ

(๑) สำนักปลัด งานกฎหมายและคดี โดย นายสมพงษ์ ยศโสทร ตำแหน่ง นิติกร รับผิดชอบงานร้องเรียนขอความเป็นธรรมหรือหนังสือกล่าวโทษ และคำร้องที่ไม่อยู่ในหน้าที่รับผิดชอบ ของหน่วยงานอื่น

(๒) สำนักปลัด งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดย นายนิรันดร์ จำรัส ตำแหน่ง เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รับผิดชอบงานร้องขอความช่วยเหลือด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย

(๓) กองช่าง โดย นายวิวัฒน์ ราชปังกี ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่าง รับผิดชอบ งานร้องขอความช่วยเหลือด้านการสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

๒. หลักเกณฑ์วิธีการ เงื่อนไขและขั้นตอนในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

กรณีคำร้องเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ และแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดตามกฎหมาย ให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนและวิธีการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ ทม ๐๒๐๕.๓/ว๓ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๔๙ โดยให้ดำเนินการเป็นความลับ ปกปิดชื่อผู้ร้องและระมัดระวังในการเก็บรักษาเอกสารคำร้อง รวมทั้งมิให้ผู้ร้องต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียน

ในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ให้หน่วยงานรับผิดชอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือ ที่มีผู้มายื่นคำร้อง ตามข้อ ๓ ของประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางการจัดบริการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ ดังนี้

(๑) ให้พิจารณาว่าคำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลแม่ยมหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้อำนาจความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตามสมควร และติดตามผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนต่อไปจนกว่าจะได้ข้อยุติ

(๒) กรณีพิจารณาเห็นว่า คำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลแม่ยม ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็ว ดังนี้

(ก) ในกรณีที่ปรากฏว่า การจัดการบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลแม่ยม ไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้ หรือทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน กรณีที่การแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพของเทศบาลตำบลแม่ยม ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน

(ข) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวข้องกับเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลหลายแห่งในเขตจังหวัด ให้ประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกัน เพื่อหาแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหา

(๓) ให้แจ้งผลการดำเนินให้ผู้ที่มีคำร้องทราบภายใน ๗ วัน (ไม่จำเป็นต้องดำเนินการแล้วเสร็จ)

(๔) ให้สรุปผลดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือ พร้อมปัญหาและอุปสรรค ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และเผยแพร่ให้ประชาชนทั่วไปทราบตามช่องทางต่าง ๆ เว้นแต่เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่ไม่อาจเปิดเผยได้ตามกฎหมาย

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๙



(นายประพันธ์ ปิ่นทวงค์)
นายกเทศมนตรีตำบลแม่ยม