



คำสั่งเทศบาลตำบลสันพระเนตร

ที่ ๙๙๑ / ๒๕๖๕

เรื่อง จัดตั้งศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเรื่องขอรับบริการทั่วไปของเทศบาลตำบลสันพระเนตร
และแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

ด้วยเทศบาลตำบลสันพระเนตร มีหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบตามมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้การปกป้องคุ้มครองสิทธิและบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน จึงขับเคลื่อนนโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเรื่องขอรับบริการทั่วไปของเทศบาลตำบลสันพระเนตร ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข กฎหมายว่าด้วยการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง กฎหมายว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี กฎหมายว่าด้วยการช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกฎหมายอื่นตามหน้าที่และอำนาจที่เกี่ยวข้อง

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเรื่องขอรับบริการทั่วไปของเทศบาลตำบลสันพระเนตร เป็นไปตามนโยบายของนายกเทศมนตรีตำบลสันพระเนตร อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๘ เตรส แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงขอจัดตั้งศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเรื่องขอรับบริการทั่วไปของเทศบาลตำบลสันพระเนตร และแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์โดยมีองค์ประกอบ อำนาจ และหน้าที่ ดังนี้

ข้อ ๑ คณะทำงานศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเรื่องขอรับบริการทั่วไปของเทศบาลตำบลสันพระเนตร ดังต่อไปนี้

- | | |
|--|------------------------|
| ๑.๑ นายกเทศมนตรีตำบลสันพระเนตร | ประธานคณะกรรมการ |
| ๑.๒ รองนายกเทศมนตรีตำบลสันพระเนตร | รองประธานคณะกรรมการ |
| ๑.๓ ปลัดเทศบาลตำบลสันพระเนตร | รองประธานคณะกรรมการ |
| ๑.๔ รองปลัดเทศบาลตำบลสันพระเนตร | คณะกรรมการ |
| ๑.๕ ผู้อำนวยการกองช่าง | คณะกรรมการ |
| ๑.๖ ผู้อำนวยการกองคลัง | คณะกรรมการ |
| ๑.๗ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | คณะกรรมการ |
| ๑.๘ ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม | คณะกรรมการ |
| ๑.๙ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | คณะกรรมการและเลขานุการ |
| ๑.๑๐ นิติกร | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับ ติดตาม ให้คำแนะนำ และกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเรื่องร้องขอรับบริการทั่วไปของเทศบาลตำบลสันพระเนตร

ข้อ ๒ เจ้าหน้าที่...

ข้อ ๒ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเรื่องขอรับบริการทั่วไปของเทศบาลตำบลสันพระเนตร

- | | |
|-----------------------------------|---------------------------|
| ๒.๑ หัวหน้าฝ่ายปกครอง | เจ้าหน้าที่ผู้ร่วมตรวจสอบ |
| ๒.๒ หัวหน้าฝ่ายการโยธา | เจ้าหน้าที่ผู้ร่วมตรวจสอบ |
| ๒.๓ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข | เจ้าหน้าที่ผู้ร่วมตรวจสอบ |
| ๒.๔ นิติกร | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ |
| ๒.๕ พนักงานจ้างที่ได้รับมอบหมาย | ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ |

ให้เจ้าหน้าที่และผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ มีหน้าที่และวิธีดำเนินการ ดังต่อไปนี้

- (๑.) รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเรื่องคำร้องขอรับบริการทั่วไปของเทศบาลตำบลสันพระเนตร จากประชาชน หรือหน่วยงานภายนอก และบันทึกข้อมูลลงทะเบียนรับเรื่อง
- (๒.) วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น และเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อพิจารณาสั่งการ
- (๓.) ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลสันพระเนตร ดำเนินการร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริงตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง
- (๔.) ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเรื่องขอรับบริการทั่วไปในส่วนที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายตามกรอบระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน หรือขอขยายได้ไม่เกิน ๔๕ วัน ในเรื่องที่มีความซับซ้อน
- (๕.) รายงานผลการปฏิบัติงานให้คณะทำงานฯ และผู้บังคับบัญชาทราบ ทุกสิ้นเดือน
- (๖.) แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ยื่นคำร้องทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ดำเนินการเสร็จสิ้น

ข้อ ๓ ช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และคำร้องขอรับบริการทั่วไป ดังต่อไปนี้

- ๑.) ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเรื่องขอรับบริการทั่วไปของเทศบาลตำบลสันพระเนตร
 - ๒.) ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๙๙๙ หมู่ที่ ๓ ตำบลสันพระเนตร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๑๐
 - ๓.) ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๕๓๓๔ ๓๖๐๐
 - ๔.) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความเห็น (กล่องแดง) เทศบาลตำบลสันพระเนตร
 - ๕.) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ [www. sanphanet.go.th](http://www.sanphanet.go.th) (ช่องทางการแจ้งร้องเรียน) หรือ www.facebook.com/sanphanetofficial
 - ๖.) สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลสันพระเนตร ๐๘๑ ๙๘๐ ๗๘๔๓
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายพิรุณ จักขุนทร)

นายกเทศมนตรีตำบลสันพระเนตร