



คำสั่งเทศบาลตำบลท่าช้าง

ที่ ๑๕๑/๒๕๖๓

เรื่อง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าช้าง
และแต่งตั้งกรรมการประจำศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าช้าง

.....

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นโดยอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ประกอบกับมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๐ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความรวดเร็วและเป็นธรรม เทศบาลตำบลท่าช้างจึงจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ณ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นศูนย์กลางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้บริการรับข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องเกี่ยวกับความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าช้าง ดังนี้

- | | |
|-----------------------------|---------------|
| ๑. ปลัดเทศบาลตำบลท่าช้าง | ประธานกรรมการ |
| ๒. หัวหน้าสำนักปลัด | กรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๕. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ | กรรมการ |

โดยให้คณะทำงานมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. ให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าช้าง จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องเกี่ยวกับความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน โดยปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนและแนวทางดังต่อไปนี้

๑.๑ ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์มีดังนี้

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลท่าช้าง
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๔-๓๒๑๔๒๒ ต่อ ๑๓
- ร้องเรียนเป็นหนังสือถึงนายกเทศมนตรีตำบลท่าช้างหรือศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าช้าง เลขที่ ๒๒๒ หมู่ ๑๔ ตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๓๐
- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.thachangkorat.go.th
- ร้องเรียนผ่านอีเมล www.thachangkorat@hotmail.com
- ร้องเรียนผ่าน Facebook เพจ เทศบาลตำบลท่าช้าง

๑.๒ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

- ๑.๒.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าช้างรับเรื่องราวจากช่องทางต่างๆ ตามข้อ ๑.๑ แล้วเสนอเรื่องถึงนายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง
- ๑.๒.๒ เมื่อนายกเทศมนตรีตำบลท่าช้างสั่งการแล้ว ให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าช้างแจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ให้ทราบเป็นหนังสือ
- ๑.๒.๓ เมื่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องของรายงานผลการดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าช้างจะเสนอนายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง เพื่อยุติเรื่อง / ให้ดำเนินการเพิ่มเติม / ดำเนินการอื่นๆ ตามที่เห็นสมควร
- ๑.๒.๔ หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลโดยไม่แจ้งปัญหา / อุปสรรคหรือขอขยายเวลาดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าช้างจะดำเนินการดังนี้
- ติดตามให้รายงานผลภายใน ๑๐ วัน
 - แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานผลภายใน ๑๐ วัน
 - แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานผลภายใน ๗ วัน
- หากครบกำหนดการแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่รายงานผล จะเสนอนายกเทศมนตรีตำบลท่าช้างเพื่อพิจารณาดำเนินการทางวินัยแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเรื่องดังกล่าวต่อไป
- ๑.๒.๕ เมื่อปัญหาการร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้างจะพิจารณาสั่งยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการทราบ
- ๑.๒.๖ กรณีเรื่องร้องเรียนมีปัญหาในการแก้ไขระดับนโยบาย ซึ่งเทศบาลตำบลท่าช้างหรือส่วนราชการได้ดำเนินการเต็มความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นจะต้องดำเนินการตามรูปแบบขั้นตอนและวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กฎหมายบัญญัติให้กระทำ ก็ให้ดำเนินการตามกำหนดเวลานั้นจนกว่าจะเสร็จสิ้น และได้ข้อยุติ หรือกรณีที่ศูนย์ดำรงธรรมเห็นว่าผู้ร้องเรียนทุกข์มีหลักประกันความเป็นธรรมหรือได้รับการช่วยเหลือเยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนหรือความเสียหายแล้ว จะเสนอนายกเทศมนตรีตำบลท่าช้างเพื่อยุติเรื่องก็ได้
- ๑.๓ กรณีที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าช้างได้รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ แต่พิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ แต่เป็นเรื่องในอำนาจหน้าที่ แต่เป็นเรื่องในอำนาจหน้าที่หน่วยงานอื่น ๆ ให้ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจนั้นและติดตามผลการดำเนินการจนกว่าจะได้ข้อยุติตามประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่องแนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

ฉบับลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ และตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่
๑๒ กันยายน ๒๕๖๐

๑.๔ การรายงานผลการดำเนินการ ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรายงานผลการ
จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการ
พิจารณาของนายกเทศมนตรี ดังนี้

- ๑.๔.๑ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ และภาพประกอบ (ถ้ามี)
- ๑.๔.๒ ข้อกฎหมายที่ใช้ในการวินิจฉัยตามข้อร้องเรียน
- ๑.๔.๓ ความเห็นของส่วนราชการและเหตุผลสนับสนุน (ควรยุดิเรื่อง
หรือดำเนินการต่อไปด้วยเหตุใด/มีปัญหาและอุปสรรคและแนว
ทางแก้ไขอย่างไร) ทั้งนี้หากรายงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง
เป็นเพียงการส่งเอกสารแนบ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่า
ช้างจะส่งเรื่องให้พิจารณาใหม่

ทั้งนี้ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติตามรายละเอียดในคู่มือกระบวนการดำเนินงานต่อเรื่อง
ร้องเรียนร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าช้าง เพื่อให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นางจุรีพร เสวตอมรกุล)

นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง