



๑. ชื่อโครงการ : มาตรการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลหนองแวง

๒. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลหนองแวง เห็นความสำคัญในการรับฟังความคิดเห็น การตอบสนองเรื่องร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนของประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลในการนำมาพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานบริการสาธารณะ และการบริหารราชการของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โปร่งใสจึงได้จัดทำ มาตรการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนขึ้น เพื่อกำกับติดตามในการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ ประชาชนรวมทั้งพัฒนาปรับปรุงขั้นตอน ช่องทางการร้องเรียน กระบวนการจัดการแก้ไขปัญหา ช่องทาง การติดตามผลและการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และเรื่องเรียนต่างๆ ให้มีความรวดเร็ว เป็นธรรม สะดวกและเหมาะสม รวมทั้งจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่กระบวนการร้องเรียน และขั้นตอน ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง

๓. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อกำกับติดตามการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลหนองแวง ให้สามารถ ตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม

๒) พัฒนาปรับปรุงขั้นตอน ช่องทางการร้องเรียน กระบวนการจัดการแก้ไขปัญหา ช่องทาง การติดตามผล และการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเรื่องเรียนต่างๆ ให้มีความรวดเร็ว สะดวกและ เหมาะสม

๔. กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานเทศบาล พนักงานจ้างของเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

๕. วิธีดำเนินการ

๑) จัดตั้งคณะทำงานมาตรการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลหนองแวง

๒) ประชุมคณะทำงานฯ มาตรการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลหนองแวง เพื่อกำกับติดตามการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว และสะดวก

๓) คณะทำงานฯ กำหนดมาตรการในการกำกับติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๓.๑) การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- กำหนดให้มีการจัดตั้ง/ปรับปรุงศูนย์เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลหนองแวง

- กำกับติดตามให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่กระบวนการร้องเรียน และขั้นตอนให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง

- กำหนดให้มีการพัฒนาปรับปรุงขั้นตอน ช่องทางการร้องเรียน กระบวนการจัดการแก้ไขปัญหา ช่องทางการติดตามผล และการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเรื่องเรียนต่างๆ

/- กำหนดให้...

- กำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสมภายใน ๑๕ วัน หากไม่สามารถดำเนินการได้ทันภายใน ๑๕ วัน ต้องชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ

- กำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีการแจ้งผลการดำเนินการหรือความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ รวมทั้งมีช่องทางในการติดตามเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามผลได้ด้วยตนเอง

๓.๒) การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

- จัดทำคู่มือหรือแนวทางดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน โดยคู่มือดังกล่าวแสดงรายละเอียด เช่น รายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน รายละเอียดขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนส่วนงานที่รับผิดชอบระยะเวลาดำเนินการ เป็นต้น

- กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน

- กำหนดช่องทางที่บุคคลภายนอกสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผ่านทางช่องทางออนไลน์ โดยแยกต่างหากจากช่องทางทั่วไป เพื่อเป็นการคุ้มครองข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแส

- จัดทำข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

- จัดทำข้อมูลความก้าวหน้าการจัดการเรื่องร้องเรียน เช่น จำนวนเรื่อง เรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ฯลฯ

๔) จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ คู่มือแนวทางการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต แนวทางดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕) ประกาศ/ประชาสัมพันธ์มาตรการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลหนองแวง ให้ทุกหน่วยรับทราบ และเปิดเผยต่อสาธารณชน

๖) จัดทำฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน มีการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางในการป้องกัน และแก้ไขไม่ให้เกิดปัญหาในลักษณะเดิมขึ้นอีก

๗) รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข และเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบ

๘) คณะทำงานฯ กำกับติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามมาตรการ

๙) ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ

๑๐) รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ให้ผู้บริหารรับทราบ และเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบ

## ๖. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

## ๗. งบประมาณดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณ

/๘. ผู้รับผิดชอบ...

๘. ผู้รับผิดชอบ

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองแวง

๙. ผลผลิต/ผลลัพธ์

ผลผลิต

๑) มีศูนย์หรือหน่วยรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒) มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓) มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบช่องทางในการร้องทุกข์/ร้องเรียน และกระบวนการขั้นตอนเรื่องราวร้องเรียน

๔) มีการแจ้งผลการดำเนินการหรือความก้าวหน้า ผลเรื่องราวร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบรวมทั้งมีช่องทางในการติดตามเรื่องราวร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามผลได้ด้วยตนเอง

๕) มีการกำกับติดตามการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลหนองแวง ให้สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสมตามมาตรการที่กำหนดไว้

ผลลัพธ์

ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐



**ประกาศเทศบาลตำบลหนองแวง**  
**เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลหนองแวง**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙**

---

เทศบาลตำบลหนองแวง เห็นความสำคัญในการรับฟังความคิดเห็น การตอบสนองเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนของประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลในการนำพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานบริการสาธารณะและการบริหารราชการของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โปร่งใส จึงได้จัดทำมาตรการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนขึ้น เพื่อกำกับติดตามในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลหนองแวง ให้สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน รวมทั้งพัฒนาปรับปรุงขั้นตอน ช่องทางการร้องเรียน กระบวนการจัดการแก้ไขปัญหา ช่องทางการติดตามผล การแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนต่างๆ ให้มีความเร็ว เป็นธรรม สะดวกและเหมาะสม รวมทั้งจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่กระบวนการร้องเรียน และขั้นตอนให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง

การเปิดให้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปสามารถร้องทุกข์/ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาและเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เทศบาลตำบลหนองแวงจึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการให้บริการอย่างเคร่งครัดดังต่อไปนี้

**หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน**

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานเทศบาลตำบลหนองแวง ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังให้เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน เทศบาลต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

### วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยวาจา ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีการแจ้งรายการต่างๆ ให้เจ้าหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (๑) วัน เดือน ปี ที่แจ้ง
- (๒) ชื่อและที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
- (๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการแก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานเทศบาล ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ช่องทางการส่งคำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งหนังสือตามช่องทาง ดังนี้

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลหนองแวง

(๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ : ๒๕๕ หมู่ ๕ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๗๐)

(๓) ทางโทรศัพท์/โทรสารหมายเลข ๐ ๔๔ ๑๑๐ ๒๖๕

(๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองแวง

(๕) เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลหนองแวง : [www.nongwaengcity.go.th](http://www.nongwaengcity.go.th)

(๖) Facebook : สำนักงานเทศบาลตำบลหนองแวง

### เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือความรูถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

### การร้องทุกข์/ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต (เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน)

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายบุญธรรม ศรีวงษา)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองแวง



ประกาศเทศบาลตำบลหนองแวง  
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลหนองแวง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลหนองแวง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริตร้องเรียนการทุจริตและยุติความขัดแย้งในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลหนองแวงขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

เทศบาลตำบลหนองแวง จึงประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลหนองแวง โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักปลัดเทศบาลเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องสำนักงานปลัดเทศบาลเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์
๒. แจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐ ๔๔๑๑ ๐๒๖๕
๓. แจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ [www.nongwaengcity.go.th](http://www.nongwaengcity.go.th)
๔. แจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางบริการประชาชน E-Service เทศบาลตำบลหนองแวง
๕. แจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง Facebook เทศบาลตำบลหนองแวง
๖. ส่งทาง ทางไปรษณีย์เจ้าหน้าที่ของถึง นายกเทศมนตรีตำบลหนองแวง โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริต ทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายบุญธรรม ศรีสงขลา)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองแวง



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล โทร. ๐-๔๔๑๑-๐๒๖๕

ที่ -/๒๕๖๘ วันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุมัติจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองแวง

### เรื่องเดิม

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ มาตรา ๔๑ กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีอยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้ง ให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วยการร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนัก และให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด โดยจัดให้มีการรับฟัง ความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงาน ของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิด การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนำไปสู่การแข่งขันและการเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับ ความเดือดร้อน และประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจึงนำมาสู่การร้องเรียนร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องโปร่งใส และเป็นธรรม ควบคู่กับการพัฒนาประเทศ ให้เท่าทันกับสถานการณ์ และเป็นการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อน ของประชาชนให้มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

### ข้อเท็จจริง

เพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า การให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ จึงขออนุมัติจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนและมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

### ข้อกฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ มาตรา ๔๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒

๒. ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล

/ข้อเสนอ...

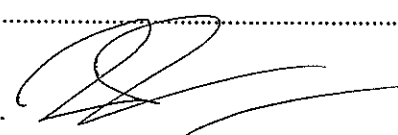
ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

๑. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนและมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
๒. จัดทำคู่มือคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลหนองแขวง
๓. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบทางช่องทางเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

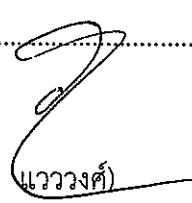
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

  
(นายพิเชษฐ์ สมในใจ)  
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

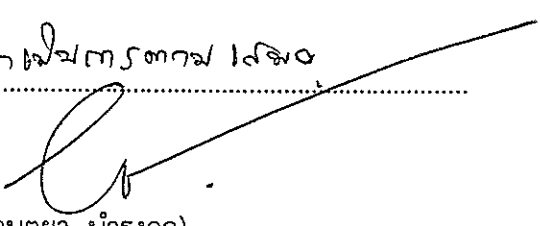
ข้อเสนอ.....

(ลงชื่อ) พ.จ.อ.   
(วุฒิโรจน์ ปักคำไทย)  
หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

ข้อเสนอ.....

(ลงชื่อ)   
(นางวนิดา แววงค์)  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็น.....

(ลงชื่อ)   
(นางสาวนุทยา บำรุงกุล)  
รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน  
ปลัดเทศบาลเทศบาลตำบลหนองแขวง

คำสั่งนายกเทศมนตรีตำบลหนองแขวง

- ☒ อนุมัติ/เห็นชอบ  
☐ ไม่อนุมัติ/ไม่เห็นชอบ เนื่องจาก.....

(ลงชื่อ)   
(นายบุญธรรม ศรีวงษา)  
นายกเทศมนตรีตำบลหนองแขวง





คำสั่งเทศบาลตำบลหนองแวง

ที่ ๔๙๐ /๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งที่ปรึกษาศูนย์จัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เพื่อเป็นการส่งเสริมองค์กร ในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองแวง เพื่อให้การบริการสาธารณะ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จำเป็นอย่างยิ่งที่การบริหารภายในองค์กร ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล ข้าราชการ ตลอดจนลูกจ้าง ของเทศบาลตำบลหนองแวงมีความเข้มแข็ง ประชาชน ชุมชน ภาคเอกชน และ ภาคประชาสังคม มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองแวง แต่เนื่องจาก สภาพสังคมมีความซับซ้อนมากขึ้น จากปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ที่เป็นพลวัตส่งผลให้คนในองค์กร สังคมมีความขัดแย้งกัน เกิดกรณีพิพาทกันมากขึ้น บางครั้งความขัดแย้งเกิดจากการได้รับข้อมูลที่คลาดเคลื่อน ไม่ตรงต่อความเป็นจริง หรือความคับข้องใจ ขาดโอกาสในการซักถามหรือชี้แจงข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น นำมาซึ่งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอบความเป็นธรรม และนับวันจะมีจำนวนเรื่องดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น ซึ่งในการดำเนินการเพื่อหาข้อยุติหรือแสวงหาความจริงอาจต้องใช้ระยะเวลานาน บุคลากรผู้ดำเนินการมีจำนวนไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน อีกทั้ง ในบางเรื่องแม้ได้ข้อยุติแต่ไม่เกิดประโยชน์ทั้งสองฝ่ายหรือหลายฝ่าย หรือ แม้กระทั่งในการนำความคับข้องใจในการบริหารขององค์กร หรือความคับข้อง ความไม่เข้าใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองแวง ไปฟ้องต่อศาลปกครองและศาลยุติธรรม ซึ่งอาจต้องใช้ระยะเวลานาน ในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมและเสียค่าใช้จ่ายกว่าจะได้ข้อยุติ สาเหตุปัญหาเพียงเพราะบุคลากรของ องค์กร ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสีย ขาดโอกาสในการซักถาม ชี้แจง รวมทั้งขาดผู้ประสานงานหรือตัวกลางใน การเจรจา เพื่อสร้างความเข้าใจ และความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

ดังนั้น เทศบาลตำบลหนองแวง จึงได้จัดตั้งศูนย์จัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และ มอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อเป็นการส่งเสริม สนับสนุนเทศบาลตำบลหนองแวง ให้มีการบริหารจัดการ ที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ดังนี้

๑. ที่ปรึกษาศูนย์จัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

| ลำดับที่ | ชื่อ - สกุล         | ตำแหน่ง                          |
|----------|---------------------|----------------------------------|
| ๑.       | นายบุญธรรม ศรีวงษา  | นายกเทศมนตรีตำบลหนองแวง          |
| ๒.       | นายมงคล ปานทอง      | รองนายกเทศมนตรีตำบลหนองแวง       |
| ๓.       | นายเริงชัย พรหมโสฬส | รองนายกเทศมนตรีตำบลหนองแวง       |
| ๔.       | นายสินสุข ว่องไว    | เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลหนองแวง |
| ๕.       | นายสุพี คงหาดงาม    | ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลหนองแวง |

ให้ที่ปรึกษาศูนย์จัดการเรื่องราว/ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่อง ตรวจสอบ วิเคราะห์ และประสานงานไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหา รวมถึงให้คำปรึกษา แนะนำข้อมูลข่าวสาร และติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

/หน้าที่สำคัญ...

### หน้าที่สำคัญ

-รับเรื่อง: รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ คำติชม และข้อเสนอแนะจากประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งด้วยตนเอง โทรศัพท์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ หรือช่องทางออนไลน์อื่นๆ

-ตรวจสอบและวิเคราะห์: อ่านและตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง สรุปประเด็นสำคัญของเรื่องร้องเรียน และจัดประเภทเรื่องให้ถูกต้อง

-ให้คำปรึกษา: ให้ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา และแนะนำแนวทางการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียน

-ประสานงาน: ส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

-ติดตามผล: ติดตามความคืบหน้าจากหน่วยงานที่รับเรื่องไปดำเนินการ และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ

-รายงานผล: รวบรวมข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานเพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร

-จัดทำฐานข้อมูล: บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินงานไว้เป็นฐานข้อมูล เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป

### ๒. คณะกรรมการบริหารศูนย์จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประกอบด้วย

| ลำดับที่ | ชื่อ - สกุล                 | ตำแหน่ง                               |                               |
|----------|-----------------------------|---------------------------------------|-------------------------------|
| ๑.       | นางสาวนุทยา บำรุงกุล        | รองปลัดเทศบาล                         | ประธานกรรมการ                 |
|          |                             | รักษาราชการแทน ปลัดเทศบาลตำบลหนองแขวง |                               |
| ๒.       | นางวนิดา แววงศ์             | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล                | กรรมการ                       |
| ๓.       | นายศิริพันธ์ เจริญศิริ      | ผู้อำนวยการกองคลัง                    | กรรมการ                       |
| ๔.       | นายเทอดเกียรติ เกตุขิต      | ผู้อำนวยการกองช่าง                    | กรรมการ                       |
| ๕.       | นางสาวมาลี แชนส์ราญ         | ผู้อำนวยการกองการศึกษา                | กรรมการ                       |
| ๖.       | นายมานพ เข้มเมือง           | ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม          | กรรมการ                       |
| ๗.       | นายตุลารัฐ วงศ์อำมาตย์      | หัวหน้าฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข         | กรรมการ                       |
|          |                             | รักษาราชการแทน                        |                               |
|          |                             | ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ              |                               |
| ๘.       | พันจ่าเอกวุฒิโรจน์ ปักคำไทย | หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ          | กรรมการและ<br>เลขานุการ       |
| ๙.       | นางสาวปริม ศรประสิทธิ์      | นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ              | การการและ<br>ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๐.      | นายพิเชษฐ์ สมในใจ           | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน             | การการและ<br>ผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการบริหารฯ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ กล่าวโทษ หรือกรณีมีเหตุขัดแย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองแขวง เพื่อส่งเรื่องให้คณะทำงานศูนย์จัดการเรื่องราวร้องทุกข์และยุติความขัดแย้งในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลหนองแขวง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ส่งเสริม สนับสนุนให้คำแนะนำแก่คณะทำงานศูนย์ฯ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

๓. ดำเนินการเพื่อส่งเสริม สนับสนุนเทศบาลตำบลหนองแวงให้มีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล

๔. ติดตามประเมินผลและรายงานผลการดำเนินการของศูนย์จัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และยุติความขัดแย้งในการปฏิบัติของเทศบาลตำบลหนองแวง

๕. ประชาสัมพันธ์การจัดตั้งและผลการดำเนินการของศูนย์จัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และยุติความขัดแย้ง รวมทั้งแนวทางผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรณีศึกษาในการแก้ไขปัญหาและหามาตรการป้องกันเมื่อมีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในกรณีคล้ายคลึงกัน

๖. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ที่ปรึกษาศูนย์จัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และยุติความขัดแย้งในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลหนองแวง ได้มอบหมาย

๓. คณะทำงานศูนย์จัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต  
และยุติความขัดแย้งในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลหนองแวง ดังนี้

๓.๑ คณะทำงานชุดที่ ๑ รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลหนองแวง ประกอบด้วย

| ลำดับที่ | ชื่อ - สกุล             | ตำแหน่ง                           |
|----------|-------------------------|-----------------------------------|
| ๑.       | นายศิริพันธ์ เจริญศิริ  | ผู้อำนวยการกองคลัง                |
| ๒.       | นางบุษกร นกยูง          | หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง          |
| ๓.       | นางจิราพร มุระคา        | หัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้            |
| ๔.       | นายชวนชัย ชินวงศ์       | นักวิชาพัสดุชำนาญการ              |
| ๕.       | นายฐานิสร์ สุขรัตน์     | เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ชำนาญงาน  |
| ๖.       | นายวัชรินทร์กร อาจลุน   | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้   |
| ๗.       | นางสุกัญญา พันธุ์ศรี    | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี |
| ๘.       | นางสาวดวงใจ สะอึ้งรัมย์ | เจ้าพนักงานพัสดุปฏิบัติงาน        |
| ๙.       | นางสาวยุภาวดี คำชมภู    | พนักงานจ้างทั่วไป                 |
| ๑๐.      | นางสาวกรรภิรมย์ คลี่สุข | พนักงานจ้างทั่วไป                 |

๓.๒ คณะทำงานชุดที่ ๒ รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลหนองแวง ประกอบด้วย

| ลำดับที่ | ชื่อ - สกุล                  | ตำแหน่ง                                            |                                 |
|----------|------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------|
| ๑.       | นางวนิดา แววงค์              | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล                             | หัวหน้าคณะทำงาน                 |
| ๒.       | นางอำพร จันทร์ประโคน         | หัวหน้าฝ่ายปกครอง                                  | คณะทำงาน                        |
| ๓.       | จำเริญตระกูล เอี่ยมศิริ      | หัวหน้าฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย               | คณะทำงาน                        |
| ๔.       | พันจำเริญภูมิโรจน์ ปักคำไทย  | หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ                       | คณะทำงาน                        |
| ๕.       | นางสาวปรกัศ เจริญนารถ        | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ                           | คณะทำงาน                        |
| ๕.       | นางสาวปริม ศรประสิทธิ์       | นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ                           | คณะทำงาน                        |
| ๖.       | นางสาวอินทร์ทิวา จันทกุล     | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ                   | คณะทำงาน                        |
| ๗.       | พันจำเริญพงษ์สิทธิ์ ศรีงาน   | เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทา<br>สาธารณภัยปฏิบัติงาน | คณะทำงาน                        |
| ๘.       | นางสุวิมล ตะเกิงสุข          | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน                          | คณะทำงาน                        |
| ๙.       | นางดวง ประสงค์ดี             | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน                          | คณะทำงาน                        |
| ๑๐.      | นายอัศวิน คันธเนตร           | เจ้าพนักงานเทคนิคชำนาญงาน                          | คณะทำงาน                        |
| ๑๑.      | นายพิเชษฐ์ สมในใจ            | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน                          | คณะทำงานและ<br>เลขานุการ        |
| ๑๒.      | นายวรวรรณ โคตรพัฒน์          | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ                           | คณะทำงานและ<br>ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๓.      | นางสาวพัชรนันท์ พัฒนพงศ์ชาติ | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ                           | คณะทำงานและ<br>ผู้ช่วยเลขานุการ |

๓.๓ คณะทำงานชุดที่ ๓ รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

เกี่ยวกับโครงการเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ อุดหนุนอาหารกลางวัน งานพัฒนาคุณภาพชีวิต งานสาธารณสุขและ  
สิ่งแวดล้อมและการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองแวง ประกอบด้วย

| ลำดับที่ | ชื่อ - สกุล                  | ตำแหน่ง                                                                 |                          |
|----------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| ๑.       | นายเทอดเกียรติ เกตุขิต       | ผู้อำนวยการกองช่าง                                                      | หัวหน้าคณะทำงาน          |
| ๒.       | นางสาวมาลี แซ่มสาราญ         | ผู้อำนวยการกองการศึกษา                                                  | คณะทำงาน                 |
| ๓.       | นายมานพ เข้มเมือง            | ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม                                            | คณะทำงาน                 |
| ๔.       | นายตุลารัฐ วงศ์อำมาตย์       | หัวหน้าฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข<br>รักษาการแทน<br>ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข | คณะทำงาน                 |
| ๕.       | นางสาววัฒนา แหวนวนษ์         | หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชน                                                   | คณะทำงาน                 |
| ๖.       | นายพิรกรณ์ ทะลีสี            | นายช่างโยธาชำนาญงาน                                                     | คณะทำงาน                 |
| ๗.       | นางสาวปัทมาภรณ์ ปานชาติ      | นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ                                               | คณะทำงาน                 |
| ๘.       | นางสาวหนึ่งนุช คำแพงศรี      | นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ                                                   | คณะทำงาน                 |
| ๙.       | นางวารี มั่นใจ               | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ                                                   | คณะทำงาน                 |
| ๑๐.      | นางสาวกัญญิกานต์ ศรประสิทธิ์ | เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน                                             | คณะทำงานและ<br>เลขานุการ |

/ลำดับที่...

| ลำดับที่ | ชื่อ - สกุล        | ตำแหน่ง                      |                                   |
|----------|--------------------|------------------------------|-----------------------------------|
| ๑๑.      | นางสาววรรณภา เตชดี | นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ    | คณะกรรมการและ<br>ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๒.      | นายภูชิต ชินโคตร   | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน    | คณะกรรมการและ<br>ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๓.      | นางธัญกร พลชำนาญ   | เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน | คณะกรรมการและ<br>ผู้ช่วยเลขานุการ |

#### ๓.๔ คณะทำงานชุดที่ ๔ รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความผิดปกติของบุคลากรเทศบาลตำบลหนองแวง ตลอดจนการร้องเรียน  
กล่าวโทษผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล การแต่งตั้งหรือถอดถอน ผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาล  
ประกอบด้วย

| ลำดับที่ | ชื่อ - สกุล                 | ตำแหน่ง                                                  |                                   |
|----------|-----------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| ๑.       | นางสาวนุทยา บำรุงกุล        | รองปลัดเทศบาล                                            | หัวหน้าคณะทำงาน                   |
|          |                             | รักษาราชการแทน ปลัดเทศบาลตำบลหนองแวง                     |                                   |
| ๒.       | นางวนิดา แววงศ์             | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล                                   | คณะกรรมการ                        |
| ๓.       | นายศิริพันธ์ เจริญศิริ      | ผู้อำนวยการกองคลัง                                       | คณะกรรมการ                        |
| ๔.       | นายเทอดเกียรติ เกตุขิต      | ผู้อำนวยการกองช่าง                                       | คณะกรรมการ                        |
| ๕.       | นางสาวมาลี แซ่มสำราญ        | ผู้อำนวยการกองการศึกษา                                   | คณะกรรมการ                        |
| ๖.       | นายมานพ เข้มเมือง           | ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม                             | คณะกรรมการ                        |
| ๗.       | นายตุลารัฐ วงศ์อำมาตย์      | หัวหน้าฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข                            | คณะกรรมการ                        |
|          |                             | รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข<br>และสิ่งแวดล้อม |                                   |
| ๘.       | จำเริญตระกูล เอี่ยมศิริ     | หัวหน้าฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย                     | คณะกรรมการ                        |
| ๙.       | นางจิราพร มุระคา            | หัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้                                   | คณะกรรมการ                        |
| ๑๐.      | นางบุษการ นกยูง             | หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง                                 | คณะกรรมการ                        |
| ๑๑.      | นางสาววัฒนา แหวนวงษ์        | หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชน                                    | คณะกรรมการ                        |
| ๑๒.      | พันจ่าเอกวุฒิโรจน์ ปักคำไทย | หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ                             | คณะกรรมการและ<br>เลขานุการ        |
| ๑๓.      | นางสาวปรภักดิ์ เขจรนารถ     | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ                                 | คณะกรรมการและ<br>ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๔.      | นายพิเชษฐ์ สมในใจ           | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน                                | คณะกรรมการและ<br>ผู้ช่วยเลขานุการ |

/ให้คณะกรรมการ...

ให้คณะกรรมการศูนย์จัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลหนองแวง มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. สืบสวน สอบสวนเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง โดยให้มีอำนาจเรียกเอกสาร พยาน บุคคลจากเทศบาลและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการแสวงหาข้อเท็จจริงและดำเนินการเพื่อให้ได้ข้อยุติ รวมทั้งประสานขอเอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานราชการอื่นๆ
๒. รายงานผลการดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมายต่อคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ
๓. ดำเนินการเพื่อสร้างความเข้าใจ รักษาสัมพันธภาพและความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ในระหว่างผู้ปฏิบัติงานในองค์กร สังคม ชุมชน ให้อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข รวมทั้งดำเนินการเพื่อส่งเสริม สนับสนุนองค์กรให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
๔. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายบุญธรรม ศรีวงษา)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองแวง