



คำสั่งเทศบาลเมืองตากใบ

ที่ ๑๒๙ / ๒๕๖๔

เรื่อง ปรับปรุงโครงสร้างและภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตากใบ
และการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ตามที่เทศบาลเมืองตากใบได้มีคำสั่งที่ ๒๕๗ / ๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมประจำเทศบาลและการบริหารจัดการเรื่องราวจังหวัดตาก โดยแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตากใบ และกำหนดโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ ศูนย์ดำรงธรรมประจำเทศบาลเมืองตากใบ ประกอบด้วย ส่วนรับเรื่องราวจังหวัดตาก ส่วนบริการข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ ส่วนงานบริการประชาชน และส่วนปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว นั้น

เนื่องจากปัจจุบัน จังหวัดนราธิวาส ได้มีคำสั่งที่ ๔๑๔๒ / ๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๑ เรื่อง ปรับปรุงโครงสร้างและภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส โดยมอบอำนาจหน้าที่ในระดับศูนย์ดำรงธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มอบหมายให้ผู้บริหารท้องถิ่นทุกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหัวหน้าศูนย์ และจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมตามกรอบภารกิจที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานหรือที่ตั้ง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน และเป็นเครือข่ายของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ อีกทั้ง พนักงานเทศบาลเมืองตากใบบางราย ได้มีการโอน (ย้าย) ไปอยู่ ณ หน่วยงานแห่งใหม่ และมีการบรรจุข้าราชการหลายอัตรา ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตากใบ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพสูงสุด ในการให้บริการประชาชน โดยอาศัยอำนาจตาม ข้อ ๑ แห่งประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ และมาตรา๕๗ แห่งพระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงมีคำสั่งปรับปรุงโครงสร้างและภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตากใบ ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตากใบ ประกอบด้วย

๑. นายขันตารา	นูขันตารา	นายกเทศมนตรีเมืองตากใบ	ประธาน
๒. นายธีรวุฒิ	แวยูไซ๊ะ	รองนายกเทศมนตรี	รองประธาน
๓. นายมะนาเซ	มุดอ	รองนายกเทศมนตรี	รองประธาน
๔. นายอับลมาน๊ะ	แวนาซา	รองนายกเทศมนตรี	รองประธาน
๕. นายภิบาล	อันทานุวัฒน์	ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาการแทน ปลัดเทศบาลเมืองตากใบ	กรรมการ
๖. นายสมประสงค์	วีระวัฒน์	หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการ
๗. นางสุเพียงพิศ	แดงเตี้ย	ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๘. นายมลวาศี	ศิริสาชน	ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ	กรรมการ
๙. นางปารวี	สำเร	ผู้อำนวยการกองการศึกษา	กรรมการ
๑๐. นายบุสรอ	เจ๊ะแซ	หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ รักษาการแทน ผู้อำนวยการกองวิชาการฯ	กรรมการ
๑๑. นางอรทัย	รังเสาร์	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	กรรมการ
๑๒. นางซารีนิง	เจ๊ะแฉ	นิติกรชำนาญการ	เลขานุการ

ให้คณะกรรมการ...

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังนี้

๑. กำหนดนโยบายในการบริหารจัดการเรื่องราวจังหวัดระดับเทศบาล ให้สามารถตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่

๒. เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและการพัฒนาการให้บริการประชาชน โดยมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจของประชาชนผู้เดือดร้อน

๓. พิจารณาให้การสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และจังหวัด เพื่อให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และทั่วถึง รวมทั้งบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาสันับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๔. อื่นๆตามที่กฎหมายกำหนด และ/หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอ มอบหมาย

๒. โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมประจำเทศบาลเมืองตากใบ ประกอบด้วย

๒.๑ ส่วนรับเรื่องราวจังหวัด

๑. นายบุสรอ	เจ๊ะแซ	หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ	หัวหน้า
		รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองวิชาการฯ	
๒. นางอรทัย	รังเสาร์	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	ผู้ช่วย
๓. นางสาวอัจฉรินทร์	ยูโซะ	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	ผู้ช่วย
๔. นางซารีนิง	เจ๊ะแวง	นิติกรชำนาญการ	เลขานุการ
๕. พนักงานจ้างและลูกจ้างทุกคนของกองวิชาการฯ			ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องราวจังหวัด ร้องเรียน ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการของประชาชนในพื้นที่รายงานให้ผู้บริหารรับทราบ พร้อมจัดทำทะเบียนคุมเรื่องราวจังหวัด และสารบบเรื่องราวจังหวัด

๒. ประสานส่วนราชการ หน่วยงานในการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญหา รวมทั้งติดตามตรวจสอบประเมินผลการได้รับความช่วยเหลือ รายงานให้กับเจ้าของเรื่องรับทราบ (กรณีทราบหรืออาจทราบได้ว่าผู้ใดคือเจ้าของเรื่อง)

๓. รวบรวมข้อมูลเรื่องราวจังหวัด และรายงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

๒.๒ ส่วนบริการข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์

๑. นายบุสรอ	เจ๊ะแซ	หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ	หัวหน้า
		รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองวิชาการฯ	
๒. นางอรทัย	รังเสาร์	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	ผู้ช่วย
๓. นางสาวอัจฉรินทร์	ยูโซะ	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	ผู้ช่วย
๔. นางซารีนิง	เจ๊ะแวง	นิติกรชำนาญการ	เลขานุการ
๕. พนักงานจ้างและลูกจ้างทุกคนของกองวิชาการฯ			ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดหาข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

๒. จัดสถานที่ให้ประชาชน สามารถเข้ารับบริการข้อมูลข่าวสารภาครัฐ และประกาศให้ประชาชนรับทราบ

๓. ประชาสัมพันธ์...

๓. ประชาสัมพันธ์ช่องทางารรับเรื่องร้องทุกข์ ให้ประชาชนรับทราบ ผลการดำเนินการ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน

๔. อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๒.๓ ส่วนงานบริการประชาชน

- | | | |
|--|-----------------------|------------------|
| ๑. นายสมประสงค์ วีระวัฒน์ | หัวหน้าสำนักปลัด | หัวหน้า |
| ๒. นางสาวกาญจนา รอฮิม | หัวหน้าฝ่ายปกครอง | ผู้ช่วย |
| ๓. นางศิริรัตน์ สุขไชย | หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชน | ผู้ช่วย |
| ๔. นางดุขฎิ แก้วเมฆ | หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ | เลขานุการ |
| ๕. พนักงานจ้างและเจ้าหน้าที่สำนักปลัดทุกคน | | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลเมืองตากใบ โดยอาศัยอำนาจตามความในข้อ ๔ แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบกับหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท.๐๘๑๐.๗ /ว ๖๗๖๘ ลงวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เรื่องแนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้บริการประชาชนดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

๒. ให้ฝ่ายรับบริการแบบเบ็ดเสร็จ มีหน้าที่ บริการประชาชนให้แล้วเสร็จในที่แห่งเดียว

๓. ฝ่ายให้บริการรับเรื่องส่งต่อให้มีหน้าที่ บริการรับเรื่องจากประชาชน เพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการให้แล้วเสร็จ

๔. ติดตามประเมินผลการให้บริการประชาชน ให้สามารถสนองตอบต่อการให้บริการประชาชน

๕. อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๒.๔ ส่วนปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

คณะที่ ๑

- | | | |
|--|--------------------------|------------------|
| ๑. นายมลิวาซี ศิริธาซัน | ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ | หัวหน้า |
| ๒. นางสาวกาญจนา รอฮิม | หัวหน้าฝ่ายปกครอง | ผู้ช่วย |
| ๓. จ.อ.บุญเกื้อ ศรีสังข์ | เจ้าพนักงานป้องกันฯ | ผู้ช่วย |
| ๔. จ.อ.วีระพงศ์ ทองคนารักษ์ | นักจัดการงานเทศกิจ | เลขานุการ |
| ๕. พนักงานและเจ้าหน้าที่กองสาธารณสุข งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานเทศกิจทุกคน | | ผู้ช่วยเลขานุการ |

คณะที่ ๒

- | | | |
|--------------------------------------|-------------------------|------------------|
| ๑. นายภิบาล อันทานุวัฒน์ | ผู้อำนวยการกองช่าง | หัวหน้า |
| ๒. นายวสันต์ ขวัญสืบ | วิศวกรโยธาชำนาญการพิเศษ | ผู้ช่วย |
| ๓. นายสินธุ์ บุตรมาตา | นายช่างโยธาชำนาญงาน | ผู้ช่วย |
| ๔. นายมะด้า รอนิง | นายช่างไฟฟ้าชำนาญงาน | เลขานุการ |
| ๕. พนักงานและเจ้าหน้าที่กองช่างทุกคน | | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังนี้

ประสานงาน การตรวจสอบ ติดตาม หาข้อมูล แก้ไขปัญหาและให้ความช่วยเหลือในเรื่องสำคัญเร่งด่วนและรายงานผล และอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

๓. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ได้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนและแนวทาง ดังต่อไปนี้

๑. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ มีดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองต่อนายกเทศมนตรีเมืองตากใบ หรือผ่านศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตากใบ สำนักงานเทศบาลเมืองตากใบ ถนนเทศบาล อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส
๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐- ๗๓๖๔-๒๐๙๐
๓. จดหมายหรือหนังสือถึง นายกเทศมนตรีเมืองตากใบ หรือศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตากใบ สำนักงานเทศบาลเมืองตากใบ ๗/๕๕ หมู่ ๑ ตำบลเจ๊ะเห อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๑๐
๔. ช่องทางออนไลน์ ได้แก่เว็บไซต์เทศบาลเมืองตากใบ www.takbaicity.go.th
๕. ร้องเรียนทางตู้รับความคิดเห็น ติดตั้งทั้ง ๙ ชุมชน
๖. คิวอาร์โค้ด ร้องเรียนร้องทุกข์

๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตากใบ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ตามข้อ ๑ แล้วเสนอเรื่องถึงนายกเทศมนตรีเมืองตากใบ

๒.๒. เมื่อนายกเทศมนตรีเมืองตากใบ สั่งการแล้วให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตากใบ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องรับทราบ

๒.๓. เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตากใบ จะเสนอนายกเทศมนตรีเมืองตากใบ เพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง /ให้ดำเนินการเพิ่มเติม /ดำเนินการอื่นๆตามที่เห็นสมควร

๒.๔. หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผล โดยไม่แจ้งปัญหา/อุปสรรค/หรือขอขยายเวลาดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตากใบ จะดำเนินการดังนี้

- ติดตามให้รายงานผลภายใน ๑๐ วัน
- แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานผลภายใน ๑๐ วัน
- แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานผลภายใน ๗ วัน

หากครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว ยังไม่รายงานผลการดำเนินการ จะเสนอนายกเทศมนตรีเมืองตากใบเพื่อพิจารณาดำเนินการสอบข้อเท็จจริง แก่หัวหน้าส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต่อไป

๒.๕. เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว นายกเทศมนตรีเมืองตากใบ จะพิจารณาสั่งยุติเรื่อง พร้อมแจ้งผู้ร้องหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการทราบ

๒.๖ กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นปัญหาระดับนโยบาย ซึ่งเทศบาลเมืองตากใบหรือส่วนราชการได้ดำเนินการเต็มขีดความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอนตามกฎหมายกำหนดไว้ โดยเฉพาะแล้ว หรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตากใบ พิจารณาแล้วเห็นว่าผู้ร้องมีหลักประกันความเป็นธรรมหรือได้รับการช่วยเหลือเยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนหรือความเสียหายแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตากใบ จะเสนอนายกเทศมนตรีเมืองตากใบเพื่อพิจารณายุติเรื่อง

๓. การรายงานผลการดำเนินการ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการจัดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณาของนายกเทศมนตรีเมืองตากใบ ดังนี้

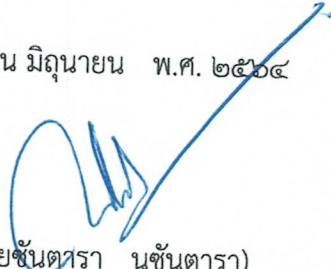
๓.๑ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ และภาพประกอบ (ถ้ามี)

๓.๒ ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)

๓.๓. ความเห็นของหน่วยงาน และเหตุผลสนับสนุน (ควรระบุเรื่อง / ดำเนินการต่อไปด้วยเหตุผลใด / มีปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขอย่างไร) ทั้งนี้หากรายงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นเพียงการส่งเอกสารแนบ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตากใบ จะส่งคืนเพื่อให้ดำเนินการใหม่

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔


(นายขันตารา นูขันตารา)
นายกเทศมนตรีเมืองตากใบ