

อำนาจ



คำสั่งเทศบาลนครปากเกร็ด

ที่ / ๒๕๕๗

เรื่อง การมอบอำนาจการตัดสินใจการอนุญาต อนุมัติ การให้บริการประชาชน เกี่ยวกับการลดขั้นตอน
เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตามพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย
ของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕

เพื่อให้การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็ว
และถูกต้องเกี่ยวกับกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ตามพระราชบัญญัติรักษา
ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕

อาศัยอำนาจตามประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดนนทบุรี เรื่อง หลักเกณฑ์
และเงื่อนไขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของเทศบาล ลงวันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๔๕ ข้อ ๒๖๒ ๒๖๔ ๒๖๖
จึงมอบอำนาจให้ นางสาวพนาริ กิมฮู รองปลัดเทศบาล ในการตัดสินใจ การอนุญาต อนุมัติ การให้บริการ
ประชาชนเกี่ยวกับการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ตามพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็น
ระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๘ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๗

(นายวิชัย บรรดาศักดิ์)
นายกเทศมนตรีนครปากเกร็ด

ขั้นตอนการจัดทำการปรับปรุงการลดขั้นตอน “รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามพระราชบัญญัติ
รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.๒๕๓๕”

- ๑.การมอบอำนาจการตัดสินใจ ในการพิจารณาสั่งอนุญาต อนุมัติหรือปฏิบัติราชการ
- ๒.การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บริการ
- ๓.การแต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงขั้นตอน และรายงานการปฏิบัติงาน
- ๔.การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

การดำเนินการ

- ๑.เขียนโครงการเพื่อขออนุมัติ
 - ๒.แต่งตั้งคณะทำงาน เพื่อกำหนดขั้นตอน กำหนดระยะเวลา กำหนดเกณฑ์
- โดย
- มอบอำนาจการตัดสินใจให้คณะทำงาน/กำหนดอำนาจหน้าที่
 - แต่งตั้งคณะทำงานเฉพาะส่วนราชการที่เกี่ยวข้องคัดเลือกมา
 - กำหนดแนวทางในการตรวจติดตาม ให้ได้ตามเวลาที่ปรับลดลง
 - คณะทำงานควรมีการประชุมเดือนละครั้ง เพื่อพิจารณาปรับปรุงแนวทาง วิธีการ และระยะเวลา
- รวมทั้งพิจารณาปัญหาเฉพาะของเรื่องร้องเรียนที่มีปัญหา เช่น ต้องตรวจสอบเวลากลางคืน มีผลกระทบหลายด้าน เป็นต้น
- การประชุมควรประชุมพร้อมกับศูนย์ดำรงธรรม แต่แยกเหตุความเป็นระเบียบเรียบร้อยไว้ตรวจสอบติดตามเป็นการเฉพาะ
- ๓.จัดทำประกาศเทศบาล เรื่องการลดขั้นตอน การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้
 - ประกาศลดขั้นตอน เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จาก ๑๕ วัน เป็น ๗ วันทำการ
 - ประกาศขั้นตอน และแผนภูมิการรับเรื่องราวร้องทุกข์ จัดทำเฉพาะกรณีเหตุความเป็นระเบียบเรียบร้อย
 - จัดส่งประกาศลงสื่อประชาสัมพันธ์ พร้อมเก็บเอกสารไว้
 - ๔.จัดทำรายงานการออกให้บริการบรรเทาปัญหาเหตุความเป็นระเบียบเรียบร้อยพร้อมหลักฐานเอกสาร โดยจัดทำแยกออกจากรายงานของศูนย์ดำรงธรรม เป็นรายเดือน ระบุผลดำเนินการ ปัญหาอุปสรรค บันทึกภาพการปฏิบัติงาน
 - ๕.การอำนวยความสะดวกในการลดขั้นตอน
 - ๕.๑ จัดทำแผนภูมิ แผนผังขั้นตอนการรับบริการ แยกเฉพาะไว้บริเวณจุดบริการศูนย์ดำรงธรรม,และชั้น ๑
 - ๕.๒ จัดทำแผนผังขั้นตอนการรับบริการ เทียบเวลาเดิม กับเวลาใหม่ นำลงเอกสารสื่อประชาสัมพันธ์
 - ๕.๓ จัดทำเอกสาร แผ่นพับเกี่ยวกับการลดขั้นตอนเรื่องนี้ แจกตามสื่อต่างๆ และกลุ่มเป้าหมาย
 - ๕.๔ จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการด้านนี้ โดยเน้นถามในเรื่องความรวดเร็ว การให้บริการ (ควรนำออกไปให้กรอก สอบถาม ตอนออกไปตรวจ)
 - ๕.๕ จัดทำมุมให้เสนอคำร้อง รับแจ้งทางโทรศัพท์ และแจ้งเข้าทางสายตรง บริเวณชั้น ๑



คำสั่งเทศบาลนครปากเกร็ด
ที่ ๑๖๗๐..... / ๒๕๕๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตาม
พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.๒๕๓๕

ตามที่ กองวิชาการและแผนงาน ฝ่ายนิติการ ได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน
และลดขั้นตอนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย
ของบ้านเมือง พ.ศ.๒๕๓๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตาม
พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.๒๕๓๕ ให้มีประสิทธิภาพ
และปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อลดระยะเวลา ปรับปรุงคุณภาพการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ประชาชน
พึงพอใจ นั้น

เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการ
ปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและ
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.๒๕๓๕ ขึ้น ดังมีรายชื่อดังต่อไปนี้

๑.นายदनัย สุวรรณย์	ปลัดเทศบาล	หัวหน้าคณะกรรมการ
๒.นางสาวเพชรดา เวชศรี	ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน	คณะกรรมการ
๓.นางอัครลักษณ์ ศรีวิชัย	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	คณะกรรมการ
๔.นายสิวาพร ชมกรด	หัวหน้างานรักษาความสงบ	คณะกรรมการ
๕.นายเศรษฐพงศ์ อุทัยจันทร์	หัวหน้าฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง	คณะกรรมการ
๖.นายอาคม สายด้วง	หัวหน้างานควบคุมอาคาร	คณะกรรมการ
๗.นายมนัส เปิดชั้น	เจ้าหน้าที่เทศกิจ ๕	คณะกรรมการ
๘.พันจ่าเอกประเสริฐ คงหาญ	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน ๕	คณะกรรมการ
๘.นางสาววิกานดา สุขสงวน	นักวิชาการสิ่งแวดล้อม ๓	คณะกรรมการ
๙.นางสาวเพียงเทวี พรหมพันธ์	ผู้ช่วยบุคลากร	คณะกรรมการ
๑๐.นายอชิชาติ จีระประเสริฐ	หัวหน้าฝ่ายนิติการ	เลขานุการคณะกรรมการ
๑๑.นายณัฐรัตน์ รัตนวิบูลย์สม	หัวหน้างานรับเรื่องราวร้องทุกข์	ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ

โดยให้คณะทำงานปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามพระราชบัญญัติ
รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.๒๕๓๕ มีหน้าที่เฉพาะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ประเภทเหตุความเป็นระเบียบเรียบร้อย ดังนี้

๑.กำหนดกรอบและขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานที่ได้รับ
การประสานมาจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี และศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

๒.ทำหน้าที่เป็นส่วนรับเรื่องเมื่อได้รับการประสานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดนนทบุรี ศูนย์บริการร่วมเทศบาล สายตรงเทศบาล สายด่วนเทศบาล อีเมล และผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ที่มี
การแจ้งมายังศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

๓.ดำเนินการเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อมอบหมายให้บุคคลในหน่วยงานดำเนินการ
ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการบรรเทาแก้ไขปัญหา

๔.รายงานผลภายในกำหนดระยะเวลา ๗ วัน นับแต่ที่ได้รับแจ้งประสานจากศูนย์ดำรงธรรม
เทศบาลนครปากเกร็ด

๕.ดำเนินการรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และดำเนินการอื่นๆตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
ทั้งนี้ ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๗ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๗

(นายวิชัย บรรดาศักดิ์)
นายกเทศมนตรีนครปากเกร็ด