



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน

ที่ ๓๕๕ / ๒๕๕๙

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน

ด้วยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน เป็นองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๔ หมู่บ้านในเขตตำบลแก่งเสี้ยน ได้แก่ หมู่ที่ ๔ บ้านหนองสองตอน , หมู่ที่ ๕ บ้านหนองจอก , หมู่ที่ ๖ บ้านตรอกมะตูม และหมู่ที่ ๗ บ้านท่าดินสอพอง ซึ่งได้ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของกรอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

อาศัย อำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน จึงได้ จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน และขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่ง ดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร่วร้องเรียน / ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบล, พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่า เกี่ยวข้อง

๒. หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร่วร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนัก ทรัพยากรบุคคล เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความ รับผิดชอบ ของสำนักปลัด

๓. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร่วร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนายช่าง โยธา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของ กองช่าง

๔. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร่วร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี นักวิชาการเงินและบัญชี เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความ รับผิดชอบของกองคลัง

โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายการกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวน เรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายการกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายการกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องราวยื่นเรียน / ร้องทุกข์ ดังนี้

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| ๑. นางศศิธร ใจโปร่ง | หัวหน้าสำนักปลัด |
| ๒. นางสาวอัญญา ป่อทรัพย์ | นักทรัพยากรบุคคล |
| ๓. นางสาวชิตชวีญ ศรีอุบล | เจ้าพนักงานพัสดุ |
| ๔. นายพิษณุ พูลสวัสดิ์ | นายช่างโยธา |
| ๕. นางสาวอลิศรา ถึงจ่อหอ | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ |

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโดยทันที
 คณะทำงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|-----------------|
| ๑. สิบตำรวจโท เสน่ห์ คำดี | ปลัด อบต.แก่งเสี้ยน | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๒. นางศศิธร ใจโปร่ง | หัวหน้าสำนักปลัด | คณะทำงาน |
| ๓. นางอารยา พงษ์โชติ | ผู้อำนวยการกองคลัง | คณะทำงาน |
| ๔. นายพงศ์พัฒน์ วยวัฒน์ | ผู้อำนวยการกองช่าง | คณะทำงาน |
| ๕. นางสาวพรพันธ์ ธิราษฎร์พงศ์ | นักวิเคราะห์นโยบายและแผน | คณะทำงาน |
| ๕. นางสาวญานิศา บ่อทรัพย์ | นักทรัพยากรบุคคล | คณะทำงาน |

โดยให้คณะทำงานที่ได้รับแต่งตั้งดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมี กระบวนการ ช่องทาง ขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ชัดเจน รวมไปถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|-----------------|
| ๑. สิบตำรวจโท เสน่ห์ คำดี | ปลัด อบต.แก่งเสี้ยน | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๒. นางศศิธร ใจโปร่ง | หัวหน้าสำนักปลัด | คณะทำงาน |
| ๓. นางอารยา พงษ์โชติ | ผู้อำนวยการกองคลัง | คณะทำงาน |
| ๔. นายพงศ์พัฒน์ วยวัฒน์ | ผู้อำนวยการกองช่าง | คณะทำงาน |
| ๕. นางสาวพรพันธ์ ธิราษฎร์พงศ์ | นักวิเคราะห์นโยบายและแผน | คณะทำงาน |
| ๕. นางสาวญานิศา บ่อทรัพย์ | นักทรัพยากรบุคคล | คณะทำงาน |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายสมชาย พักทอง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน