

สำเนาฉบับ



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์

ที่ ๓๒๕ / ๒๕๖๐

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์เกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป

ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงาน

การร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

เดิมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ ได้มีคำสั่ง ที่ ๕๙๕/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๕๗ โดยแต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน เห็นควรยกเลิกคำสั่งดังกล่าว เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นปัจจุบัน จึงได้มีคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ ที่ ๓๒๔ /๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ เพื่อให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๑๔ หมู่บ้านในเขตตำบลหนองหงส์ ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง” ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ และขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งดังต่อไปนี้

/เจ้าหน้าที่...

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธานศูนย์ฯ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล, พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรองประธานศูนย์ฯ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล, พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง เป็นผู้ช่วยเหลือปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในการดำเนินการ ที่ปลัดมอบหมาย

๓. หัวหน้าสำนักงานปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดและเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือและรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดฯ

๔. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนายช่างโยธา และเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือและรับผิดชอบเกี่ยวกับงานซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

๕. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนักวิชาการเงินและบัญชีและเจ้าพนักงานพัสดุเป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

๖. นิติกรชำนาญการ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมและเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องโดยมี เจ้าหน้าที่ธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

โดยให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องเรียนร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

/๒. ในเบื้องต้น...

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อ
ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ ดำเนินการ
ตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ
เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วน
ราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วน
ก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือ
เหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการ
สืบสวนเรื่องราวร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตาม
คำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำ
ร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี
 ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนี้

- | | |
|----------------------------|--------------------------------------|
| ๑. นางสาวพรทิพย์ ทรงทอง | นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ |
| ๒. นายณริศ สุทธิแป้น | เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |
| ๓. นางสาวเจนจิรา สังข์โชติ | เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน |
| ๔. นางสาวฐานมาศ จันทร์เพชร | ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ |
| ๕. นางทิพย์วรรณ บรรจงช่วย | นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ |
| ๖. นางสาวนีย์ ธรรมสุวรรณ | นักวิชาการพัสดุชำนาญการ |
| ๗. นางภาพิมนต์ ไหมละเอียด | นิติกรชำนาญการ |

/โดยมีหน้าที่...

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนงานต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยทันที

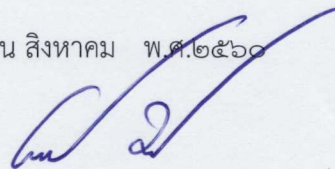
คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------------|---------------------|
| ๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | ประธานกรรมการ |
| ๒. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | รองประธานกรรมการ |
| ๓. หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต. | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๗. นิติกรชำนาญการ | กรรมการและเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกองการบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๐



(นายหัตถชัย เมืองจีน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์

.....ปลัด ฯ/...../.....
.....
.....
.....พิมพ์/ทาน...../๖๐