



คู่มือการปฏิบัติงาน
ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง

ฉบับปรับปรุง ตุลาคม ๒๕๖๗

คำนำ

การป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น การให้บริการด้านงานสาธารณสุข การให้บริการด้านการก่อสร้างโครงการพื้นฐาน การควบคุมอาคาร การให้บริการการประปาหรือไฟฟ้าสาธารณะ ตลอดจนการให้บริการ งานจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม เป็นต้น โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

องค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิงเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน รวมถึงกำหนดหน่วยงาน หรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิงที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง
อำเภอรัตนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

สารบัญ

หน้า

คำนำ	
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๑
๖. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒
๖.๑ การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒
๖.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ	๒
๗. การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๒
๗.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๔
๗.๒ ผังกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๕
๗.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๖

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิงสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ ก่อนส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ติดตามประเมินผล และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมหลักฐาน วิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผลและรวบรวมเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบสั่งการ

๓. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนทั่วไป หรือประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ หนังสือ ไปรษณีย์ สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือติดต่อดด้วยตนเอง เนื่องจากไม่ได้รับการบริการตามสิทธิ ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร และไม่เป็นไปตามความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องซึ่งอยู่ในอำนาจที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ดำเนินการควบคุม ดูแล ติดตามการปฏิบัติและสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

หัวหน้าสำนักปลัด อบต. มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล งานสาธารณสุข งานการศึกษา งานพัฒนาสังคมฯ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานนิติการและการงบประมาณ ตลอดจนงานด้านสวัสดิการ

ผู้อำนวยการกองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารการคลัง การรับเงิน เบิกจ่ายเงิน งานพัสดุ และงานจัดเก็บรายได้

ผู้อำนวยการกองช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเกี่ยวกับการงานก่อสร้างทางชลประทาน งานควบคุมอาคาร งานประปา งานไฟฟ้าสาธารณะ และงานบริการสาธารณะที่ได้รับมอบหมาย

๕. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
- พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๗

๖. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๕.๑ การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ของทุกส่วนราชการสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากนั้นให้แจ้งผู้ร้องทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วัน สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๕๘๔ ๖๐๔๐ ต่อ ๑๘

๕.๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ หนังสือ ไปรษณีย์ สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ติดต่อด้วยตนเอง หรือจากหน่วยงานอื่น ให้ดำเนินการรับเรื่องตามระบบงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบล และให้สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาความเดือดร้อนที่ได้รับ

๕.๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่สอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(๑) รายละเอียดของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ โดยให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน กรณีผู้ร้องไม่ประสงค์แสดงตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเองให้หมายเหตุไว้เป็นหลักฐาน และให้ปกปิดข้อมูลผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้เป็นความลับ

(๒) รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลใด ให้ระบุหลักฐานหรือชี้พยานบุคคลแน่นอน โดยตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด และให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง

๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ

- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๕๘๔ ๖๐๔๐ ต่อ ๑๘
- ไปรษณีย์ ส่งถึงองค์การบริหารส่วนตำบล เลขที่ ๓๗๗/ ตำบลเสาธง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๓๕๐
- ติดต่อด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง หรือส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หรือตู้รับความคิดเห็น ณ หน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล
- สายด่วน โดยตรงของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โทร. ๐๘ ๓๕๕๑ ๘๔๐๘ และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โทร. ๐๘ ๖๒๖๙ ๙๑๕๕
- เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง <https://www.saotong.go.th>
- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban_๐๖๘๐๑๓๐๗@dla.go.th
- ช่องทางเรื่องร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน เฟสบุ๊ก องค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง, ไลน์ อบต.เสาธง จ.นครศรีฯ

๖. การจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๑๐ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน-๓-

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ข้อ ๕.๑

ขั้นตอนที่ ๓ ให้พิจารณาแก้ไขเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนตามกำหนดระยะเวลาในข้อ ๖.๑ หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวเนื่องจากต้องดำเนินการตามกฎหมายหรือมาตรการอื่นใด ให้รายงานให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลทราบตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาสั่งการ โดยต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้ทราบข้อเท็จจริงและมีสิทธิโต้แย้งพยานหลักฐานของตนอย่างเพียงพอและเป็นธรรม

ขั้นตอนที่ ๔ การส่งหนังสือแจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน กรณีเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น

(๑) ส่งผ่านระบบสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้หัวหน้าหน่วยงานหรือส่วนราชการนั้น ๆ โดยตรง

(๒) ส่งโทรสารไปที่หน่วยงานหรือส่วนราชการนั้น ๆ พร้อมทั้งจดรายชื่อผู้รับเรื่องไว้ (ถ้ามี)

(๓) ส่งเป็นหนังสือตามระเบียบงานสารบรรณและหรือวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง

(๔) แจ้งผู้ร้องทราบ

ขั้นตอนที่ ๕ การแจ้งผลการดำเนินการ กรณีเกี่ยวข้องกับส่วนราชการภายใน ให้ระบุสาระสำคัญ ดังนี้

(๑) สาเหตุของปัญหา

(๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็น

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดรายงานแล้ว ส่วนราชการไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ เป็นลายลักษณ์อักษร และให้รายงานภายใน ๓ วัน

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ เป็นลายลักษณ์อักษร และให้รายงานภายใน ๑ วัน

ขั้นตอนที่ ๘ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๙ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำรายงานเป็นลายลักษณ์อักษรสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

กรณี ๑. ยุติเรื่อง เก็บรวบรวมเป็นหลักฐาน

๒. ข้อเท็จจริงยังไม่เป็นที่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ ๑๐ แจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ทราบ

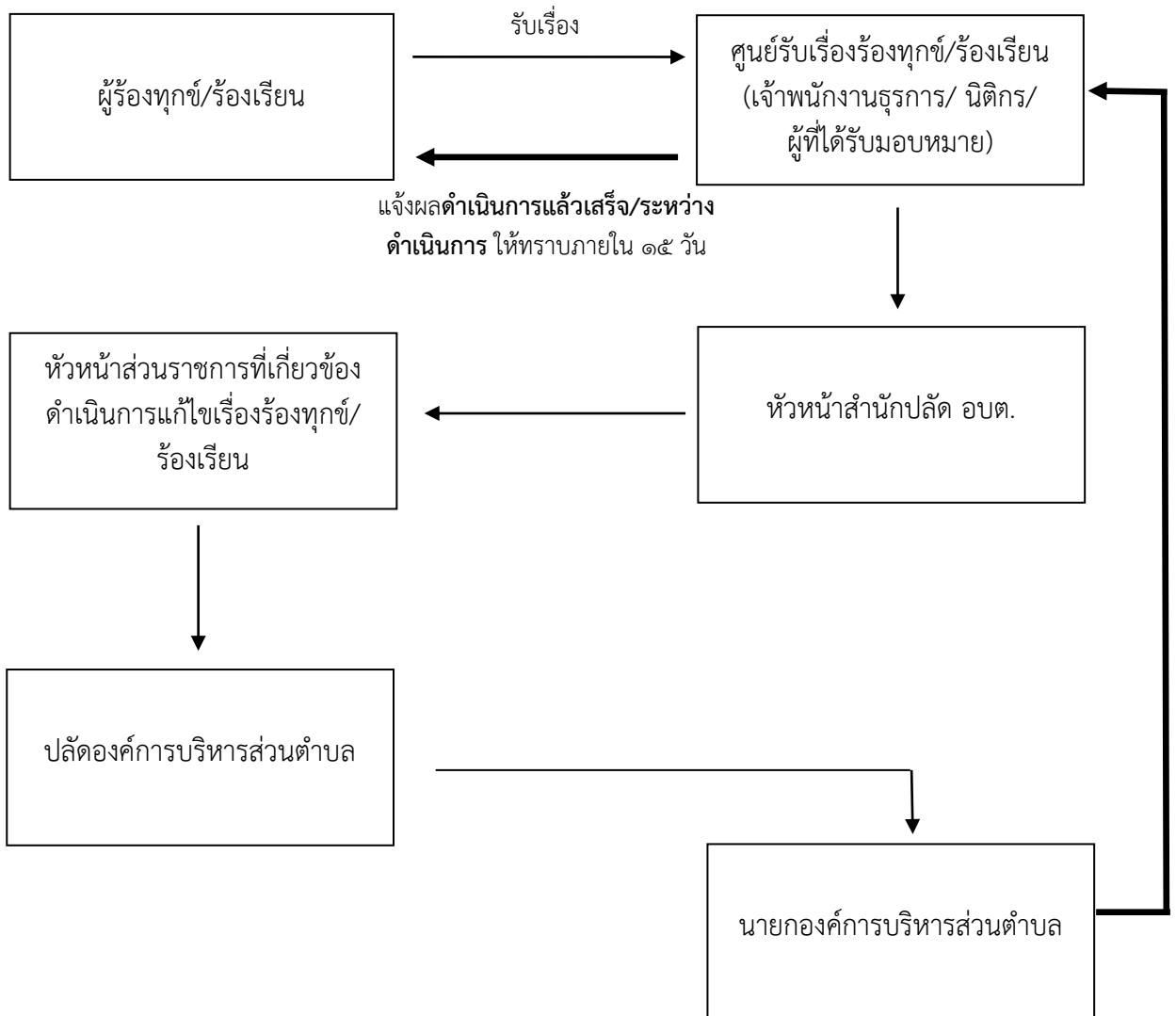
๖.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑ วัน	จพง.ธุรการ/ นิติกรหรือ เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือแจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน		
ขั้นตอนที่ ๔	ส่วนราชการภายในที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา เรื่อง ร้องทุกข์/ร้องเรียน แล้วรายงานให้ นายก อบต. ทราบ	๓ วัน	ส่วนราชการที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วัน	ส่วนราชการที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๑ วันทำการ	๑ วัน	
ขั้นตอนที่ ๗	หากส่วนราชการภายใน ที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ ให้รายงานนายก อบต. เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	๑ วัน	จพง.ธุรการ/ นิติกรหรือ เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข	๓ วัน	จพง.ธุรการ/ นิติกรหรือ เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๙	แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบ	๓ วัน	จพง.ธุรการ/ นิติกรหรือ เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ

๖.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. เจ้าพนักงานธุรการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย โทร. ๐ ๗๕๘๔ ๖๐๔๐ ต่อ ๑๘
๒. นิติกร โทร. ๐ ๗๕๘๔ ๖๐๔๐ ต่อ ๑๘

๖.๓ ผังกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



๖.๔ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบ รท.๑ ทำยคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนนี้

แบบฟอร์มอื่นที่พอเข้าใจว่าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์ตามคู่มือนี้

แบบบันทึกร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอความช่วยเหลือของประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง

อำเภอรัตนพิบูลย์ นศ ๘๐๓๕๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่..... ตำบล.....เสาชิง อำเภอ.....รัตนพิบูลย์.....

จังหวัด.....นครศรีธรรมราช..... บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่

มีความประสงค์

☐ ร้องเรียน

☐ ร้องทุกข์

☐ ร้องขอความช่วยเหลือ

เหตุของเรื่อง (ระบุ).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบ
ต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบแล้วว่าการนำความเท็จมาร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่
ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายเป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา ๑๖๖ ความผิดต่อเจ้าพนักงาน
จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง

ที่ ๗๗๗/ ๒๕๖๖

เรื่อง มอบหมายเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนเพื่อดำเนินการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ นั้น

เพื่อให้การดำเนินการคู่มือและมาตรการจัดการเรื่องราวร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิงเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่สำนักปลัดตำแหน่งต่อไปนี้ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ดังกล่าว ดังนี้

๑. ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

๒. ตำแหน่ง นิติกร

คำสั่งใดขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้ ให้ปฏิบัติตามคำสั่งนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายธีระ ยาตีพัฒน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง

สำเนาฉบับ

คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง

ที่ ๑๓๓ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิงมีคำสั่งที่ ๔๐๓/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๓ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง นั้น

เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียนของประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นระบบตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริง และการรายงานผลหรือรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และมีมาตรฐานเดียวกันทันต่อสถานการณ์ อาศัยอำนาจตามมาตรา ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ จึงยกเลิคำสั่งดังกล่าวข้างต้นและ

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน ประกอบด้วยบุคคลผู้ดำรงตำแหน่ง ดังต่อไปนี้

- | | |
|---|---------------------|
| (๑) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | ประธานกรรมการ |
| (๒) ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| (๓) เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน นั้นๆ | กรรมการ |
| (๔) นิติกร | กรรมการและเลขานุการ |

โดยให้มีหน้าที่

(๑) ตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียนที่ประชาชนหรือหน่วยงานอื่นยื่นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิงผ่านทุกช่องทางรับบริการ

(๒) ติดตามผลการดำเนินงานของส่วนราชการและหน่วยงานที่รับผิดชอบ

(๓) รายงานผลการตรวจสอบตามข้อ ๑. ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง

(๔) ประสานงานและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์-ร้องเรียน หรือหน่วยงานอื่นทราบ

๒. ให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน

๓. ให้เจ้าหน้าที่ของทุกส่วนราชการสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่นและแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายธีระ ยาดิพัฒน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง

