



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

ที่ ๙๔๗/๒๕๖๔

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และความคิดเห็นของประชาชน

ด้วยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะหลายประเภท ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมีบทบาทสำคัญในการบริการสาธารณะบรรเทาทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนในในกรอบอำนาจหน้าที่ โดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระรับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๗ หมู่บ้าน ในเขตตำบลซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู จึงได้จัดตั้ง "ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์" ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรับฟังความคิดเห็น ณ หน้าอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู และขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธานศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร,สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู, พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรองประธานศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร,สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู,พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง เป็นผู้ช่วยเหลือปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในการดำเนินการที่ปลัดมอบหมาย

๓. หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดและเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนักจัดการงานทั่วไป และผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือและรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัด

สำเนาถูกต้อง

/๔. ผู้อำนวยการ...

(นางสาวศิริมา ภูมิเหล่าแจ้ง)

นิติกรปฏิบัติการ

๔. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่างและเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีผู้ช่วยนายช่างโยธา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือและรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

๕. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลังและเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าพนักงานการเงินและบัญชีและเจ้าพนักงานพัสดุ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือและรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

๖. นิติกร เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีหน้าที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำรายงานพร้อมเร่งรัดการดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งความคืบหน้าให้ประชาชนผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

โดยให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายละเอียดที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการ ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใด ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งเฉพาะรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

สำเนาถูกต้อง

/๗. รายงานผล...

(นางสาวศิริมา ภูมิเหล่าแจ้ง)

นิติกรปฏิบัติการ

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว
๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไปและร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้

เรื่องทั่วไป

๑. หัวหน้าสำนักปลัด
๒. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
๓. นักทรัพยากรบุคคล
๔. นักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๕. นักจัดการงานทั่วไป
๖. นักวิชาการสาธารณสุข
๗. นิติกร

เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

๑. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
๒. ผู้อำนวยการกองคลัง
๓. ผู้อำนวยการกองช่าง
๔. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ฯ
๕. ผู้อำนวยการสวัสดิการสังคม
๖. เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
๗. เจ้าพนักงานพัสดุ

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร
๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ
๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกององค์การบริหารส่วนตำบลโดยทันที

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไปและร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------------|-------------|
| ๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | คณะทำงาน |
| ๒. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | คณะทำงาน |
| ๓. ผู้อำนวยการกองช่าง | คณะทำงาน |
| ๔. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ฯ | คณะทำงาน |
| ๕. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม | คณะทำงาน |
| ๖. หัวหน้าสำนักปลัด | คณะทำงาน |
| ๗. นิติกร | เลขานุการ ฯ |

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวศิริมา ภูมิเหล่าแจ้ง)

นิติกรปฏิบัติการ

/ให้คณะกรรมการ...

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบ ถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อ นาย ก องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นางสุนาพร ศรีสนธา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

สำเนาถูกต้อง



(นางสาวศิริวิภา ภูมิโหล่งแสง)

นิติกรปฏิบัติการ