

**คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก**

**ที่ ๑๒๔/๒๕๖๓**

**เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)**

 ด้วยองค์การบรารส่วนตำบลทุ่งแก ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียน ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อ จัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก เพื่อให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชน ภายในกรอบอ านาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มี ภาระหน้าที่ รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๘ หมู่บ้าน ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข การปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมา โดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐาน การปฏิบัติราชการขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น

 ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก **จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร** พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก และขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามต าแหน่งดังต่อไปนี้

 **เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้**

 ๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบเป็นประธานศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความ ช่วยเหลือข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบล เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร สมาชิกสภา พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

 ๒. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรองประธานศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการ ให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร สมาชิกสภา พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง เป็นผู้ช่วยเหลือ ปลัดองค์การบริหาร ส่วนตำบล ในการดำเนินการ ที่ปลัดมอบหมาย

 ๓. หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความ ช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดและเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี นักวิเคราะห์นโยบายและแผน และเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสานักปลัดฯ

-๒-

 ๔. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความ ช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่ผู้ มีอำนาจใช้ดุล พินิจแล้ว เห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี นายช่างโยธา และผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานซึ่งอยู่ ในความรับผิดชอบของกองช่าง

 ๕. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความ ช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่ผู้ มีอำนาจใช้ดุล พินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนักวิชาการเงินและบัญชี เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี เป็นเจ้าหน้าที่ / เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ซึ่งอยู่ใน ความรับผิดชอบของกองคลัง

 ๖. ผู้อำนวยการกองการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่รับ เรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการ ให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองการศึกษา และเรื่องที่ผู้มีอำนาจ ใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง รับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษา

 โดยให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก มีอำนาจหน้าที่และวิธีการ ดำเนินการดังต่อไปนี้

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

 ๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

 ๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและ สามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการ นั้นได้

 ๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วน ราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วน ก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

 ๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือ เหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการ สืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

 ๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

 ๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

 ๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตาม คำร้อง เฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้อง

ต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

-๓-

 ๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

 ๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

 **เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่อง ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้**

 ๑. นางสุริวิภา สัพโส หัวหน้าสำนักปลัด

 ๒. นางดวงจันทร์ เมฆวัน ผู้อำนวยการกองคลัง

 ๓. นางไพวรรณ ศิลารักษ์ นักวิชาการเงินและบัญชี

 ๔. นางประภาพร เกษเกษร นักวิเคราะห์นโยบายและแผนฯ

 ๕. นางสาวชลธิชา พจนา นักพัฒนาชุมชน

 **โดยมีหน้าที่ ดังนี้**

 ๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

 ๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนงานต่างๆเพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

 ๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

 ๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน 15 วัน ให้ผู้ที่ได้รับ แต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรค ให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก โดยทันที

 **คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียน** **ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย**

 ๑. นางศนิตรา สุขะปุณพันธ์ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ประธานคณะทำงาน

 ๒. นางจินดาภรณ์ ลาลด รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล คณะทำงาน

 ๓. นางสุริวิภา สัพโส หัวหน้าสำนักปลัด คณะทำงาน

 ๓. นางดวงจันทร์ เมฆวัน ผู้อำนวยการกองคลัง คณะทำงาน

 ๔. นายอภิชิต เวียงสมุด เจ้าพนักงานธุรการ คณะทำงาน/เลขานุการ

 ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่นๆที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก ต่อไป

 ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

 สั่ง ณ วันที่ ๑๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



 (นายวิจารณ์ มุทาพร)

 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก