



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ
เรื่อง การใช้คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียน/ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)
องค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับกระทรวงมหาดไทยโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้จัดทำข้อตกลงความร่วมมือกับสำนักคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment :ITA) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

องค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ จึงขอประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าว (รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้)

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายสาคร อินทามา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ

ที่ ๙ / ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ

.....

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับกระทรวงมหาดไทยโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้จัดทำข้อตกลงความร่วมมือกับสำนักคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment :ITA) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------------|
| ๑. นายองค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ | ประธานกรรมการ |
| ๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ | กรรมการ |
| ๓. หัวหน้าสำนักปลัด | กรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม | กรรมการ |
| ๗. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม | กรรมการ |
| ๘. นักทรัพยากรบุคคล | กรรมการและเลขานุการ |

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายสาคร อินทามา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ

ที่ ๑๐ / ๒๕๖๔

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)
และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)

.....

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ ที่ ๙ / ๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑๓ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ เพื่อให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๙ หมู่บ้าน ในเขตตำบลบ้านใหม่ ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนให้เป็นไปตามมาตรฐานปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๒๒๐ มา และขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดังต่อไปนี้

๑.เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวยื่น/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑.๑ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีผู้มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๑.๒ หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และเรื่องที่มีผู้มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี นักจัดการงานทั่วไปและผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

๑.๓ ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่มีผู้มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี เจ้าพนักงานพัสดุและเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการ ช่วยเหลือรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

๑.๔ ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่มีผู้มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการ ช่วยเหลือรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

๑.๕ ผู้อำนวยการกองการศึกษา ฯ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่มีผู้มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี นักวิชาการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการ ช่วยเหลือรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

๑.๖ ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองสวัสดิการสังคม และเรื่องที่มีผู้มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี นักพัฒนาชุมชน และผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการ ช่วยเหลือรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองสวัสดิการสังคม

โดย “ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ ” มีอำนาจหน้าที่ และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

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

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายละเอียดหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลข่าวสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

๑. นายวรพล อินทร์สุวรรณ	ตำแหน่ง	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ
๒. นางสาวปวีรา วงษ์ภักดี	ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์นโยบายปฏิบัติการ
๓. นายชัยวัฒน์ วิเศษสมบูรณ์	ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
๔. นางเตือนใจ คลังภูเขียว	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน
๕. นายสันติ แปงจันทิกัด	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานพัสดุปฏิบัติการ
๖. นางนุสรุา เทียงตรง	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน
๗. นางสาวกฤษนันท์ บุตรสาสี่	ตำแหน่ง	นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ
๗. นายสุภวิษณุ โจรณ์ปัญญากิจ	ตำแหน่ง	นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ
๘. นางสาวนงลักษณ์ ท้องที่พิมาย	ตำแหน่ง	ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน
๙. นางสาวสุจิตตรา นามไพร	ตำแหน่ง	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
๑๐. นางสาวสุลีวัลย์ สุขประเสริฐ	ตำแหน่ง	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

โดยมีหน้าที่ดังนี้

๑.รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒.ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการงานต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓.ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากผู้รับบริการ

๔.แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้รับบริการทราบ ภายใน ๗ วัน

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ มิให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ทางราชการ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบโดยทันที

คณะทำงานติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

๑. นายศุภสวัสดิ์ อาจหาณ	ปลัด อบต.	ประธานคณะทำงาน
๒. นายสวาสดี ดำนอก	หัวหน้าสำนักปลัด	คณะทำงาน
๓. นางศิริวรรณ หมวกพิมาย	ผู้อำนวยการกองคลัง	คณะทำงาน
๔. นายพีรพันธ์ เขียวเล็ก	ผู้อำนวยการกองช่าง	คณะทำงาน
๕. นายสมเกียรติ สมุติรัมย์	ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ	คณะทำงาน
๖. นางจันทร์เพ็ญ จงเยี่ยมกลาง	ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	คณะทำงาน
๗. นายวรพล อินทร์สุวรรณ	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ	ผู้ช่วยเลขานุการ
๘. นายชัยวัฒน์ วิเศษสมบูรณ์	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะทำงานมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามประเมินผล ตลอดจนดำเนินการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผล การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกองค์การ บริหารส่วนตำบลไทยเจริญต่อไป

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายสาคร อันทามา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ