



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลลำคองหงษ์

ที่ ๔๘๓/๒๕๖๔

เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ และมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำคองหงษ์ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ และได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำคองหงษ์ และสามารถจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๘/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหาร ส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ จึงแต่งตั้งบุคคลผู้ดำรง ตำแหน่งดังต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ และเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบ

คณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์

- | | |
|---|-----------------------|
| ๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำคองหงษ์ | เป็นประธานกรรมการ |
| ๒. หัวหน้าสำนักปลัด | เป็นกรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการกองคลัง | เป็นกรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองช่าง | เป็นกรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม | เป็นกรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการเกษตร | เป็นกรรมการ |
| ๗. นิติกร | เป็นกรรมการ/เลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการ มีหน้าที่ดังนี้

๑. วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
๒. ประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไข
๓. เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ
๔. จัดทำสถิติ รายงานผลการดำเนินงานให้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธานศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ และเร่งรัด การให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำคองหงษ์ เกี่ยวกับผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง ประชาชนทั่วไปและเรื่องที่มี อำนาจให้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. **หัวหน้าสำนักปลัด** เป็นกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของสำนักปลัด และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

๓. **ผู้อำนวยการกองคลัง** เป็นกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

๔. **ผู้อำนวยการกองช่าง** เป็นกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

๕. **ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม** เป็นกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

๖. **ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการเกษตร** เป็นกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกองส่งเสริมการเกษตร และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองส่งเสริมการเกษตร

๗. **นิติกร** เป็นกรรมการและเลขานุการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของทุกส่วนราชการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลำคองหงษ์

โดยให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำคองหงษ์ มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ และทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำคองหงษ์ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใด ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ดังนี้

๑. นางสาววาริน พูนศิริ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

๒. นางสาวนภาพรรณ ขอเพิ่มกลาง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

๓. นางสาววาสนา วุทธิพงษ์ปรีชา ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

โดยมีหน้าที่ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

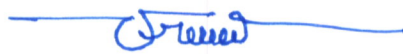
๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำคองฯโดยทันที

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔



(นายชิตณรงค์ ขอเหนียวกลาง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำคองฯ