



คู่มือการปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาการให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๖
ภาคผนวก	
ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
คำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหาร ส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องร้องเรียน/ไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

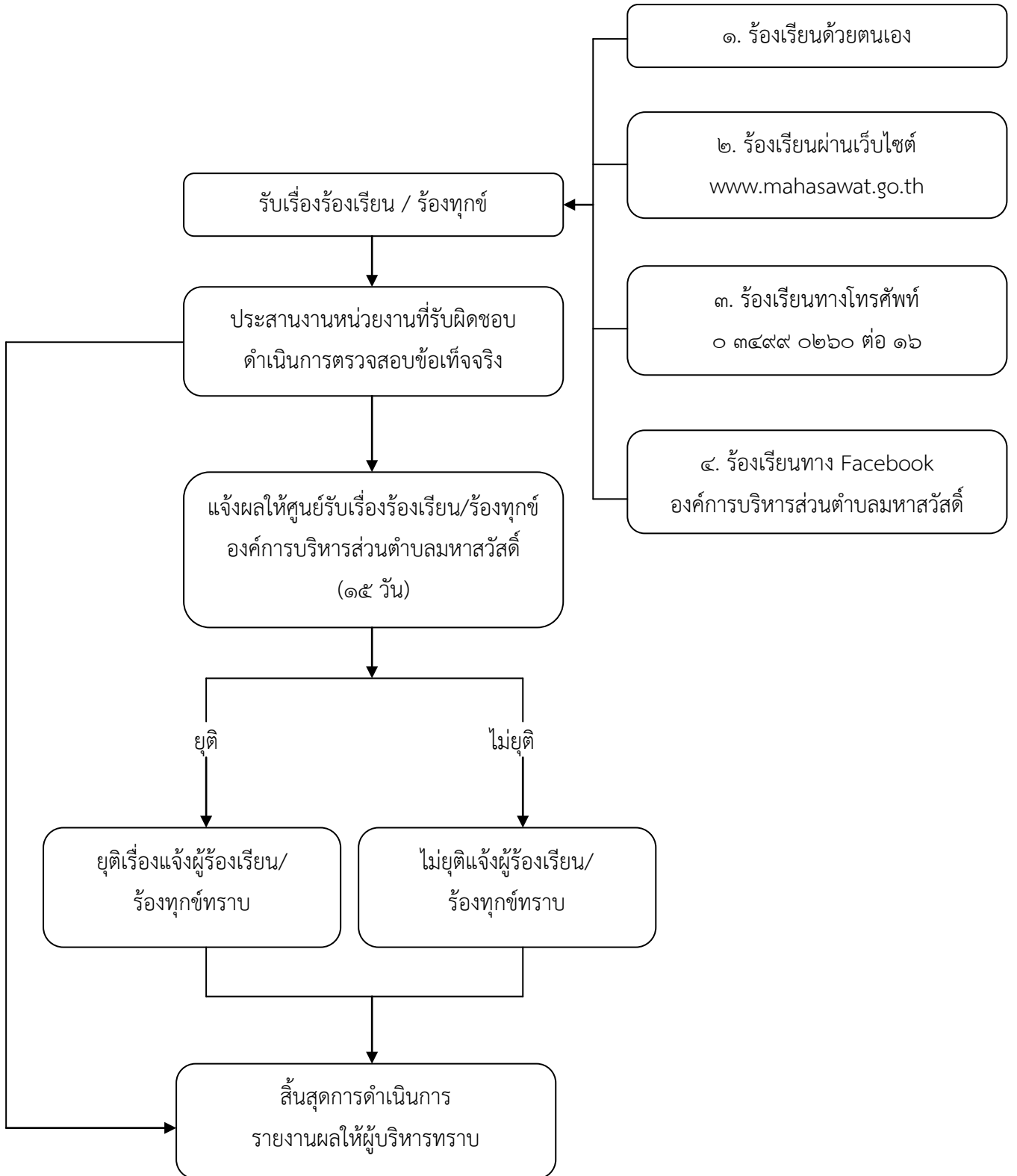
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ไม่พักเที่ยง)

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.mahasawat.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๓๔๙๙ ๐๒๖๐ ต่อ ๑๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ด้วยตนเอง โทรศัพท์ Website Facebook อื่นๆ.....

๑. ชื่อผู้ร้อง.....อายุ.....ปี ที่อยู่.....
.....โทรศัพท์.....

๒. ชื่อสถานประกอบการ/บุคคลที่ถูกร้องเรียน.....
ที่อยู่.....

สถานที่ใกล้เคียง.....

๓. เรื่องที่รับแจ้ง.....
.....
.....

หมายเหตุ สามารถระบุแผนที่ยของสถานที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้ด้านหลัง

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน นายก อบต.มหาสวัสดิ์

- เพื่อโปรดพิจารณา.....

ลงชื่อ.....

(นางสาวเบญจวรรณ วันดีศรี)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความเห็นปลัด อบต.มหาสวัสดิ์

.....

ลงชื่อ.....

(นางสาวรดาณัฐ บุรณศิริ)

ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

ความเห็นเจ้าหน้าที่

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ตรวจคำร้อง

(นางสาวกัญญชิสิตา พูลชอบ)

ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ

ความเห็น/คำสั่ง นายก อบต.มหาสวัสดิ์

- แจ้งส่วนงานดำเนินการ

สำนักงานปลัด อบต.

กองคลัง

กองช่าง

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

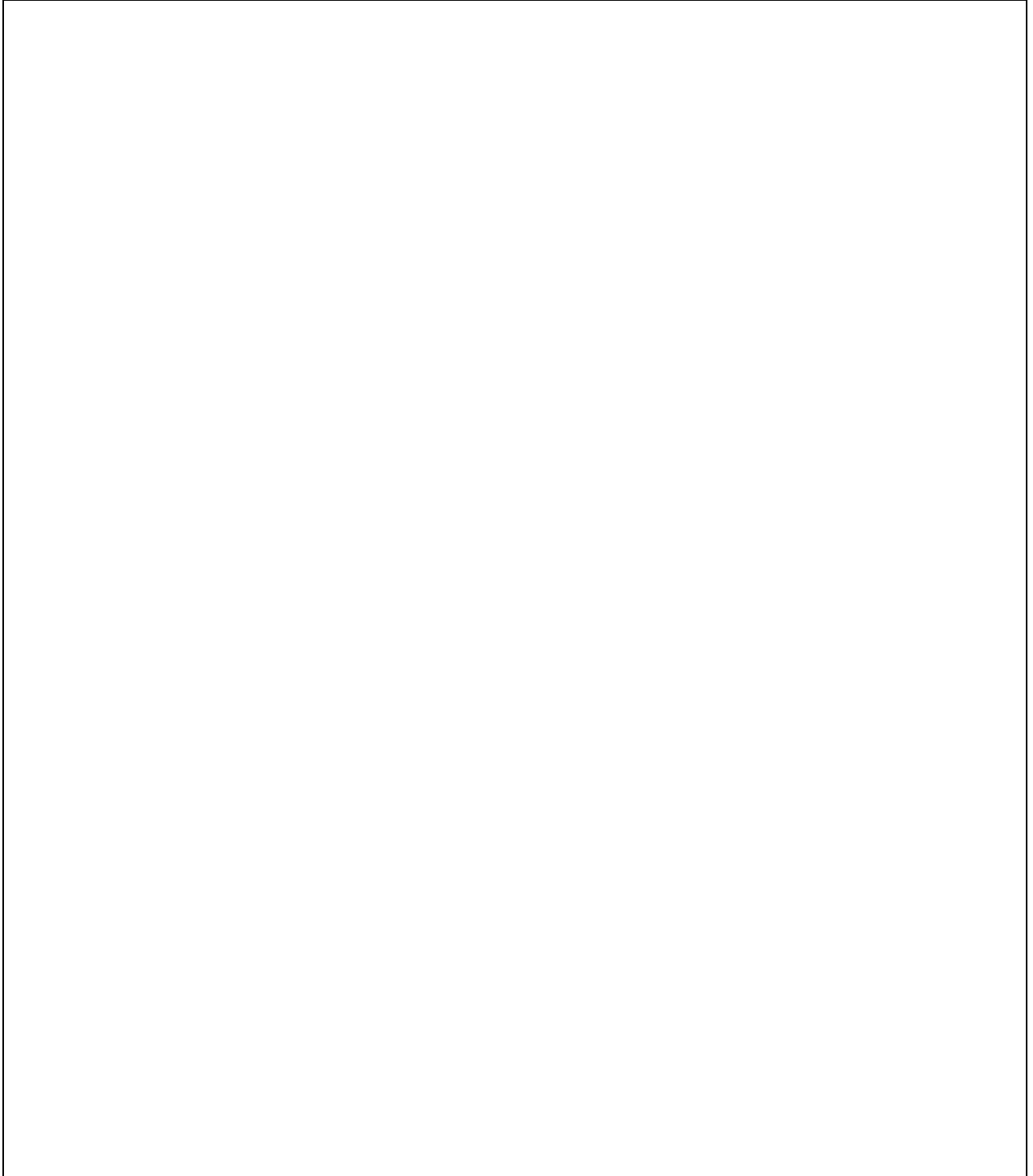
กองสวัสดิการสังคม

ลงชื่อ.....

(นายสุเทพ เพ็งนาเรนทร์)

ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

-๓-
แผนที่ พอสังเขป



ลงชื่อ.....ผู้ร้อง/ผู้เขียน
(.....)

ภาคผนวก



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

ด้วยปัจจุบันเป็นที่ประจักษ์ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการ สาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบล มหาสวัสดิ์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบดูแลพื้นที่ จำนวน ๔ หมู่บ้านในเขตตำบล มหาสวัสดิ์ ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่มาโดยตลอด เพื่อประโยชน์สุขของ ประชาชน และให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ของการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าว โดยเฉพาะใน ส่วนของการอำนวยความสะดวก ตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตามแนว ทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่ง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วน ตำบลมหาสวัสดิ์ จึงจัดตั้ง “ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์” ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ชั้น ๑ โดยให้ประชาชนสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน ช่องทาง ดังต่อไปนี้

- (๑) ร้องด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- (๒) ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๔๙๙-๐๒๖๐
- (๓) ร้องเรียนผ่าน facebook องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์
- (๔) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ [www. Mahasawat.go.th](http://www.Mahasawat.go.th)
- (๕) ส่งทางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายสุเทพ เพ็งนาเรนทร์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

ที่ ๖๓๗ /๒๕๕๙

เรื่อง มอบหมายเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ขึ้น เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อให้การดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บริสุทธิ์ยุติธรรม ถูกต้องตรงตามอำนาจหน้าที่และเป็นไปตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงขอมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ดังต่อไปนี้

- | | |
|---------------------------------|---------------------------|
| ๑) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | เป็นหัวหน้า |
| ๒) รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | เป็นเจ้าหน้าที่ |
| ๓) หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต. | เป็นเจ้าหน้าที่ |
| ๔) ผู้อำนวยการกองทุกกอง | เป็นเจ้าหน้าที่ |
| ๕) นิติกร | เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการ |

โดยให้มีหน้าที่ ดังนี้

- (๑) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์
- (๒) ประชาสัมพันธ์ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- (๓) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ และทำการประเมินวิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น
- (๔) ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน
- (๕) พิจารณาเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บริหาร
- (๖) ประสานการปฏิบัติงานให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดนั้นให้ถ้อยคำหรือขอข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้
- (๗) ให้พิจารณาดำเนินการเป็นพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้
 - (๗.๑) กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ
 - (๗.๒) กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตหรือความปลอดภัยต่อผู้ร้อง
- (๘) แจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับการผลการตรวจสอบหรือผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน/ร้องทุกข์
- (๙) รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบ
- (๑๐) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายสุเทพ เพ็งนาเรนทร์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

ที่ ๓๐๑/๒๕๖๐

เรื่อง มอบหมายเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ (เพิ่มเติม)

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ขึ้น เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้มีคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ที่ ๖๓๗/๒๕๕๙ เรื่องมอบหมายเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บริสุทธิ์ยุติธรรม ถูกต้องตรงตามอำนาจหน้าที่และเป็นไปตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงขอมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ดังต่อไปนี้

- | | |
|---------------------------------|---------------------------|
| ๑) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | เป็นหัวหน้า |
| ๒) รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | เป็นเจ้าหน้าที่ |
| ๓) หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต. | เป็นเจ้าหน้าที่ |
| ๔) ผู้อำนวยการกองทุกกอง | เป็นเจ้าหน้าที่ |
| ๕) นิติกร | เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการ |
| ๖) ผู้ช่วยนิติกร | เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการ |
- โดยให้มีหน้าที่ ดังนี้

(๑) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

(๒) ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปรสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ และทำการประเมินวิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น

(๔) ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

(๕) พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บริหาร

(๖) ประสานการปฏิบัติงานให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดนั้นให้ถ้อยคำหรือขอข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับกรานั้นได้

(๗) ให้พิจารณาดำเนินการเป็นพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

(๗.๑) กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

(๗.๒) กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตหรือความปลอดภัยต่อผู้ร้อง

(๘) แจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับการผลการตรวจสอบหรือผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๙) รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบ

๑๐) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายสุเทพ เพ็งนาเรนทร์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์