

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
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๑
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. ระยะเวลาการให้บริการ	๒
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๕
๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
๑๕. มาตรฐานงาน	๕
๑๖. มาตรการคุ้มครองความปลอดภัยข้อมูลและเก็บรักษาความลับของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๑๗. แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง/โทรศัพท์)	๗
๑๘. การกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์	๘
๑๙. การกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Facebook อบต.มหาสวัสดิ์	๙
๒๐. ส่งทางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐
๒๑. การกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทาง Line Traffy Fondue	๑๑
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/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องร้องเรียน/ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

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

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"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 ดังนี้

(๑). ติดต่อด้วยตนเอง

(๒). ติดต่อทางโทรศัพท์ ๐ ๓๔๙๙ ๐๒๖๐ ต่อ ๑๖

(๓). Facebook อบต.มหาสวัสดิ์

(๔). เว็บไซต์ www.mahasawat.go.th

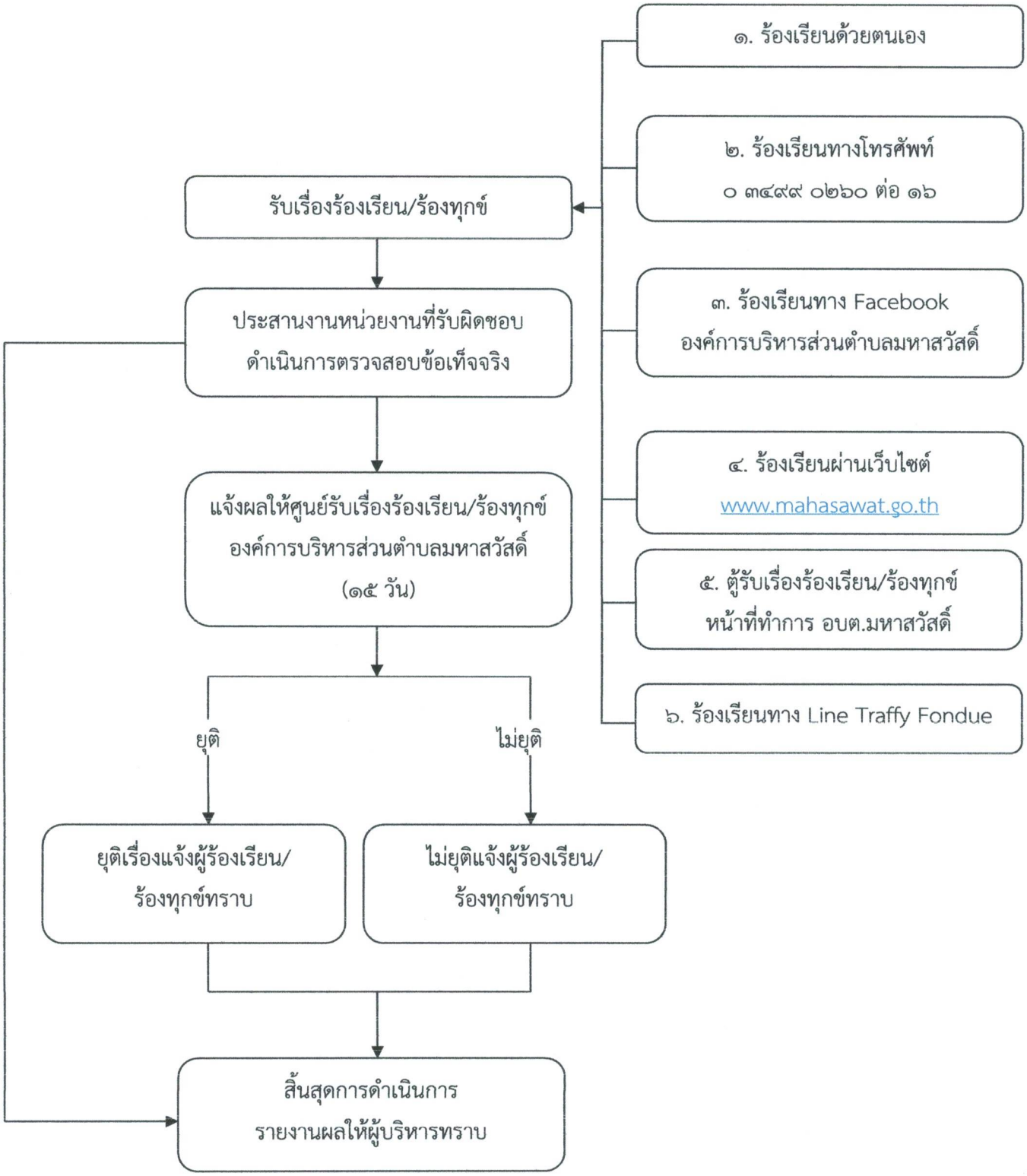
(๕). ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๕). Line Traffy Fondue

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 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

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	
ร้องเรียนทาง โทรศัพท์ ๐ ๓๔๙๙ ๐๒๖๐ ต่อ ๑๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน้าที่ทำการ อบต.มหาสวัสดิ์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Line Traffy Fondue	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

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

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/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 ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

๑๕.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๕.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. มาตรการคุ้มครองความปลอดภัยข้อมูลและเก็บรักษาความลับของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๖.๑ การจำกัดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลการร้องเรียน/ร้องทุกข์เฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายและมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเท่านั้น เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล

๑๖.๒ การจัดเก็บข้อมูลและระบบรักษาความปลอดภัยเอกสารและข้อมูลการร้องเรียนต้องจัดเก็บในตู้เอกสารที่มีความแข็งแรงมั่นคง หรือภายในห้องมั่นคงที่มีระบบล็อกอย่างแน่นหนา โดยผู้ที่มีสิทธิ์เข้าถึงหรือถือครองกุญแจต้องเป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงเท่านั้น

๑๖.๓ การรักษาความลับของข้อมูลระบุตัวตนข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน อาทิ ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หรือข้อมูลอื่นใดที่สามารถระบุตัวตนได้ จะถูกถือเป็นความลับสูงสุด ห้ามมิให้มีการส่งต่อหรือเปิดเผยแก่บุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด

๑๖.๔ มาตรการคุ้มครองและป้องกันความเสียหายกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้มั่นใจว่าจะได้รับความปลอดภัย และไม่ได้รับความเดือดร้อนหรือผลกระทบอันไม่พึงประสงค์จากการแจ้งเบาะแสหรือการร้องเรียนดังกล่าว

๑๖.๕ **ข้อยกเว้นในการเปิดเผยข้อมูล**การเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องเรียนจะกระทำได้เฉพาะในกรณีที่มีความจำเป็นตามขั้นตอนที่กฎหมายบัญญัติ หรือเมื่อได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ร้องเรียนเท่านั้น

(ด้านหน้า)

๑๗. แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง/โทรศัพท์)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์
เลขรับที่.....
วันที่.....
เวลา.....

แบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

☐ ด้วยตนเอง ☐ โทรศัพท์ ☐ Website ☐ Facebook ☐ Traffy Fondue

☐ อื่นๆ.....

ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

๑. ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน .....

๒. สถานที่ตั้ง / ที่พักอาศัย .....

๓. เบอร์โทรศัพท์ ..... มือถือ .....

๔. เรื่องที่รับแจ้ง

( ) ปัญหาเสียงดัง ( ) ปัญหาสารเคมีระเหยในบรรยากาศ

( ) ปัญหาฝุ่นละออง ( ) ปัญหาน้ำเน่าเสีย

( ) ปัญหากลิ่นเหม็น ( ) ปัญหาขยะมูลฝอย

( ) ปัญหาอื่นๆ (ระบุ) .....

๕. สภาพปัญหาที่ได้รับ (โดยสรุป)

.....

.....

๖. ช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา.....

๗. เคยแจ้งข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ( ) เคย ( ) ไม่เคย

ข้อมูลของผู้ถูกร้อง / ผู้ก่อเหตุรำคาญ

๑. ชื่อ-สกุล ผู้ถูกร้องเรียน .....

๒. สถานที่ตั้ง / ที่พักอาศัย .....

๓. ลักษณะการกระทำ / กระบวนการผลิต (โดยสรุป)

.....

.....

หมายเหตุ สามารถระบุแผนที่ของสถานที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ไว้ด้านหลัง

การพิจารณาของเจ้าหน้าที่

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง

(.....) (.....)

แผนที่ พอสังเขป (ด้านหลัง)

ลงชื่อ.....ผู้ร้อง/ผู้เขียน

(.....)

๑๘. การกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ https://www.mahasawat.go.th

๒. เลือกเมนูหลัก

๓. เมนูมุมขวามือ เลือกเมนูร้องทุกข์/ร้องทุกข์

๔. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์/ร้องทุกข์

๕. ช่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยให้กรอกชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖. ช่องกรอกรหัสประจำตัวประชาชน ๑๓ (หลัก)

๗. กรอกช่องโทรศัพท์

๕. กรอกอีเมล

กดปุ่มส่งคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

หมายเหตุหากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

๑๙. การกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Facebook อบต.มหาสวัสดิ์



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทาง Facebook

๑.เข้าเว็บไซต์ google แล้วพิมพ์ Facebook อบต.มหาสวัสดิ์ อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม

๒.พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์/ร้องทุกข์กดปุ่มส่งคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายเหตุหากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

๒๐. ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ บริเวณหน้าที่ทำการ อบต.มหาสวัสดิ์



๒๑. การกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทาง Line Traffy Fondue



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทาง Line Traffy Fondue

๑. เพิ่มเพื่อน: เพิ่ม LINE ID: @traffyfondue เป็นเพื่อน

๒. แจ้งเรื่อง: กดปุ่ม "แจ้งเรื่องใหม่" และเลือกประเภทปัญหา

๓. ระบุตำแหน่ง: ปักหมุดตำแหน่งที่เกิดปัญหาบนแผนที่ให้ชัดเจน

๔. ส่งข้อมูล: ถ่ายรูปปัญหา พิมพ์รายละเอียด แล้วกดส่งข้อมูล

๕. ติดตามผล: รอรับการแจ้งเตือนสถานะการแก้ไขปัญหา

ภาคผนวก



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์
ที่ ๖๓/๒๕๕๙
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) นิติกรชำนาญการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการ

โดยให้มีหน้าที่ ดังนี้

(๑) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์

(๒) ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

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

(๔) ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

(๕) พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/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 ๒๐ 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 อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ และทำการประเมินวิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น

(๔) ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

(๕) พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/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 กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายสุเทพ เพ็งนาเรนทร์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์
ที่ ๒๙๒/๒๕๖๘
เรื่อง มอบหมายเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ (เพิ่มเติม)
****

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ได้ดำเนินการจัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” เพื่อทำหน้าที่แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและส่งเสริมประโยชน์สุขในท้องถิ่น ตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์จึงได้มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามคำสั่งที่ ๖๓๗/๒๕๕๙ และคำสั่งที่ ๓๐๑/๒๖๖๐ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บริสุทธิ์ยุติธรรม ถูกต้องตรงตามอำนาจหน้าที่และเป็นไปตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงขอมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและเพิ่มเติมหน้าที่ในการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ดังต่อไปนี้

๑) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	เป็นหัวหน้า
๒) รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	เป็นเจ้าหน้าที่
๓) หัวหน้าสำนักปลัด อบต.	เป็นเจ้าหน้าที่
๔) ผู้อำนวยการกองทุกกอง	เป็นเจ้าหน้าที่
๕) นิติกร	เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการ
๖) ผู้ช่วยนิติกร	เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการ

โดยให้มีหน้าที่ ดังนี้

(๑) แก้ไขปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

(๒) ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

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

(๔) ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

(๕) พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บริหาร

(๖) ประสานการปฏิบัติงานให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดนั้นให้ถ้อยคำหรือขอข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

(๗) ให้พิจารณาดำเนินการเป็นพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

(๗.๑) กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

(๗.๒) กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตหรือความปลอดภัยต่อผู้ร้อง

/๘...

(๘) แจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับการผลการตรวจสอบหรือผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๙) รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบ

(๑๐) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

(๑๑) ดำเนินการตามมาตรการคุ้มครองความปลอดภัยข้อมูลและเก็บรักษาความลับของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายพริษฐ์ ไทยนิยม)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์