



## คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาออก

ที่ ๔๓ /๒๕๖๙

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)  
และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาออกได้มีคำสั่ง ที่ ๒๕/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาออกเพื่อให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ โดยมีพื้นที่รับผิดชอบที่จำนวน ๒๓ หมู่บ้าน และเนื่องจากมีการโอน (ย้าย) และปรับเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบภายในองค์กร จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนผู้ทำหน้าที่ตามคำสั่ง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของกำหนดยุทธศาสตร์ การดำเนินงาน และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลนาออก จึงได้จัดตั้ง “ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ” องค์การบริหารส่วนตำบลนาออก อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู และให้ยกเลิกคำสั่ง ที่ ๒๕/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๖ โดยให้ใช้คำสั่งนี้แทน พร้อมจัดวางผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ผู้แดง) ณ หน้าอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาออกและขอแต่งตั้งดังต่อไปนี้

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๑๕ ประกอบมาตรา ๒๕ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร่วร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาออก เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาออกเกี่ยวกับคณะผู้บริหาร,สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล,พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร่วร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด และเรื่องที่มีผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนิติกร เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดฯ

๓. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร่วร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของส่วนโยธา และเรื่องที่มีผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีผู้ช่วยนายช่างโยธา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนโยธา

๔. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่มีผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าพนักงานการเงินและบัญชีเป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

๕. ผู้อำนวยการกองการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของกองคลัง และเรื่องที่มีผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนักสันตนาการชำนาญการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษา

๖. ผู้อำนวยการสวัสดิการสังคม เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของกองสวัสดิการ และเรื่องที่มีผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองสวัสดิการ

มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดที่เกิดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆแล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

(๒) ในเบื้องต้นให้เป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

(๓) ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลนากอกดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือให้ข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆเพื่อประโยชน์สำหรับกรณีนั้นได้

(๔) กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นกรณี

(๕) กรณีเกี่ยวข้องกับพนักงานของรัฐหรือหน่วยอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่ ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

(๑)กรณีเกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

(๒)กรณีอาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเรียนเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจักษ์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) มีรายชื่อดังต่อไปนี้

๑. นางนริศย์ภรณ์ ป้านภูมิ	ตำแหน่ง	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	ประธานคณะกรรมการ
๒. นายนิมิต ธาราพงษ์	ตำแหน่ง	จพง.ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	คณะกรรมการ
๓. จำอากาศเอกสุรเชษฐ์ จิตรา	ตำแหน่ง	นักวิชาการเกษตรชำนาญการ	คณะกรรมการ
๔. สิบตรีวีรพงษ์ โนนทิง	ตำแหน่ง	นักสันนนาการชำนาญการ	คณะกรรมการ
๕. นายคมกริช ฝุ่นแก้ว	ตำแหน่ง	ผู้ช่วยนิติกร	คณะกรรมการ/เลขานุการ

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

- ๑.รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
- ๒.ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่างๆเพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร
- ๓.ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบจากประชาชนผู้รับบริการ
- ๔.แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาออกทราบทันที

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ OSSC และ GECC

๑.นางสาวนันท์นภัส แก้วมณีชัย	ตำแหน่ง	นิติกรชำนาญการพิเศษ	ประธานคณะกรรมการ
๒.นายอุเทน แสงสาย	ตำแหน่ง	ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์	คณะกรรมการ
๓.นางสาววิชราภรณ์ สุปัสชา	ตำแหน่ง	คณงาน	คณะกรรมการ
๔.นายสุรเชษฐ์ อินทรเพ็ชร	ตำแหน่ง	คณงาน	คณะกรรมการ
๕.นางสาวรัชชชดา สายสิงห์	ตำแหน่ง	ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน	คณะกรรมการ/เลขานุการ

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

- ๑.ให้บริการประชาชน ณ จุดเดียว  
รับคำร้อง คำขอ และเอกสารต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลนาออกเพื่ออำนวยความสะดวก ลดขั้นตอนและลดเวลาในการติดต่อราชการ
- ๒.รับเรื่องและตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น  
ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของเอกสาร พร้อมให้คำแนะนำเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และค่าธรรมเนียม
- ๓.ประสานงานกับกอง/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง  
ส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ติดตามผลการดำเนินงาน และประสานงานแทนประชาชน
- ๔.ให้ข้อมูลและคำปรึกษาแก่ประชาชน  
ให้ข้อมูลด้านระเบียบ กฎหมาย สิทธิ และหน้าที่ของประชาชน ด้วยความสุภาพ เป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ
- ๕.แจ้งผลการพิจารณา  
แจ้งผลการอนุมัติหรือไม่อนุมัติ พร้อมเหตุผล และแจ้งกำหนดเวลารับเอกสารหรือรับบริการ
- ๖.รับเรื่องร้องเรียนหรือข้อเสนอนะ  
รับเรื่องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๗.ส่งเสริมความโปร่งใสและธรรมาภิบาล

ปฏิบัติงานตามหลักความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และยึดนโยบาย No Gift Policy

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

๑.นางสาวศณานิษฐ์ ทองเดช	ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาออก	ประธานคณะกรรมการ
๒.นางวรรณิ ธาธาพงษ์	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองการศึกษา	คณะกรรมการ
๓.นางวิภาภรณ์ ภูเทียมศรี	ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ	คณะกรรมการ
๔.นางสาวปรียากร ศรีดาหลง	ตำแหน่ง นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ	คณะกรรมการ
๕.นางสาวนันทน์ภัส แก้วมณีชัย	ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการพิเศษ	คณะกรรมการ/เลขานุการ

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนการดำเนินการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาออกต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๙

(นางสาวศณานิษฐ์ ทองเดช)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาออก