



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมนิมิต

ที่ ๓๐๑ / ๒๕๖๒

เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนและมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมนิมิต ได้จัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมนิมิต เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมนิมิต ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๔/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมนิมิต จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมนิมิต อำเภอตากถ้ำ จังหวัดนครสวรรค์ พร้อมจัดวางคู่มือรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ผู้แดง) ณ หน้าอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมนิมิต และขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังนี้

๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมนิมิต เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล, พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. หัวหน้าสำนักงานปลัด เป็นกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดและเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัด

๓. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้ว เห็นว่าเกี่ยวข้องซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

๔. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้ว เห็นว่าเกี่ยวข้องซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

๕. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นกรรมการและเลขานุการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของทุกส่วน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมนิมิต โดยให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมนิมิต มีอำนาจหน้าที่และวิธีการ ดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากใจประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมนิมิต ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการสืบได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดีหรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่า ส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการสืบสวนข้อร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะส่วนที่ราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหาความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลหรือผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๔. ดำเนินการอื่นๆตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้

- | | |
|----------------------------|----------------------------------|
| ๑. นางบุษการณ จันจารี | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ |
| ๒. นางสศิธร พัสสร | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ |
| ๓. นางสาววิจิตรา จันจารี | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |
| ๔. นางสาวสุนันทา อ่างหิรัญ | นายช่างโยธาชำนาญงาน |

โดยมีหน้าที่ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการงานต่างๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๓๕ วัน ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัดตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรค ให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมนิมิตโดยทันที

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายสมเกียรติ คงทิม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมนิมิต