คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน
ที่ ๑๔๐ / ๒๕๖๕
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพนเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๑๔ หมู่บ้านในเขตตำบลกองโพน เพื่อให้การบริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙ / ๑ วรรค ๒ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงตั้ง " ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ " ณ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน และขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑.๑ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร , สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล , พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ

๑.๒ หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของสำนักปลัด และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่ / เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

๑.๓ ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี เจ้าพนักงานการประปา เป็นเจ้าหน้าที่ / เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

๑.๔ ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องโดยมี เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี เป็นเจ้าหน้าที่ / เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

๑.๖ ผู้อำนวยการกองการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของกองการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลยพินิจ

แล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องโดยมี นักวิชาการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่ / เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม

โดยให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติในส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสารหลักฐานใด เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดีหรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่นให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องเป็นความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำหรับตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานเกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนั้น หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติประจำศูนย์ร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้

๑. นางสาวพิรุณรัตน์	แซ่ตั้ง	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
๒. จ่าเอกขวัญเมือง	ต้นวงษ์	เจ้าพนักงานป้องกัน ฯ ชำนาญงาน
๓. นางสาวรจนา	คุณภาที	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
๔. นางสาวเพชรินทร์	เหล่าบุตรสา	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
๕. นายอมรวิทย์	แก้วมีศรี	นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ
๖. นางสาวธันวา	มณีเลิศ	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ
๗. นางสาวอาภัสรา	เคนท้าว	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่องและส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนงานต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการภายใน ๑๕ วัน

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งอย่างเคร่งครัดตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ทางราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบทันที

๓. **คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)** ประกอบด้วย

๑. จ่าเอกธงเอก	เจริญสุข	ปลัด อบต.	ประธานคณะกรรมการ
๒. นางวิลาวัลย์	เคนท้าว	ผู้อำนวยการกองคลัง	คณะทำงาน
๓. นายสุพจน์	คนใหญ่	ผู้อำนวยการกองช่าง	คณะทำงาน
๔. จ่าเอกประสิทธิ์	พูลเพิ่ม	หัวหน้าสำนักปลัด อบต.	คณะทำงาน
๕. นางปิยาพัชร	เหล่าบุตรสา	ผู้อำนวยการกองการศึกษา	เลขานุการ
๖. นางสาวพิรุณรัตน์	แซ่ตั้ง	เจ้าพนักงานธุรการ	ผู้ช่วยเลขา ฯ

ให้คณะกรรมการ ฯ มีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกกองโพน ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(ลงชื่อ)

(นายเชื่อม ลุนลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกกองโพน