



คำสั่ง องค์การบริหารส่วนตำบลครน

ที่ ๓๒๗/๒๕๖๑

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....
เพื่อให้การบริการสาธารณะ และการบรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ ประชาชนภายในกรอบอำนาจ ภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ในเขตตำบลครน มีประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดีจึงขอยกเลิกคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลครนที่ 583/2557 เรื่องการจัดตั้งศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 69/1 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา 52 และมาตรา 41 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 องค์การบริหารส่วนตำบลครน จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลครน อำเภอสวี จังหวัดชุมพร พร้อมจัด วางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ หน้าอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลครน และขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ ตามตำแหน่งดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

1. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ ความช่วยเหลือข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบล เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบล, พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่า เกี่ยวข้อง
2. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรองประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัด การให้ความ ช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบล เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาองค์การ บริหารส่วนตำบล, พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้ว เห็นว่าเกี่ยวข้อง เป็น ผู้ช่วยเหลือปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในการดำเนินการ ทุกปลัดมอบหมาย
3. หัวหน้าสำนักงานปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความ ช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของสำนักงานปลัด และเรื่องที่มีผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี นักจัดการงานทั่วไป เป็น เจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความ รับผิดชอบของสำนักงานปลัดฯ

4. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

5. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี เจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

โดยให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลครน มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

2. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

3. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลครน ดำเนินการตามภารกิจ ที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

4. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

5. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

6. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

6.1 กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

6.2 กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

7. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

8. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- นางสมสุข รัตนพันธุ์ ตำแหน่งหัวหน้าสำนักปลัด
- นายอานนท์ เทวบิน ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล
- จำเอกธีระพงศ์ คมขำ ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน
- นางสาวปทิตตา แผลงษ์จิ้น ตำแหน่งนิติกร

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

1. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

2. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

3. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ