

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่
อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง

คำนำ

เพื่อให้งานเกี่ยวกับเรื่องเรียนร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย งานนิติการจึงได้ดำเนินการรวบรวมกฎหมาย ประกาศและคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเรื่องเรียนร้องทุกข์ เพื่อใช้ในการปฏิบัติราชการต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลควนขนุน
อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. ประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๖๙/๒๕๕๓/ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๓/ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ	๑
๒. ประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๓/ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๓/ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม	๒
๓. ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง การทำความตกลงร่วมมือกันจัดทำบริการสาธารณะของ อบจ. เทศบาล และอบต. ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔	๔
๔. ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลควนขนุน เรื่อง มาตรการและแนวทางการป้องกัน และแก้ไขปัญหาการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลควนขนุน ลงวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๓	๖
๕. ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลควนขนุน เรื่อง กำหนดขั้นตอนในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๓	๗
๖. คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลควนขนุน ที่ ๒๒๓/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙

คำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ

ที่ ๒๙/๒๕๕๗

เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การบริหารราชการของคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ในการดูแลความปลอดภัยให้แก่ประชาชน รวมทั้งเพื่อให้เกิดความสงบสุขแก่สังคมและผลประโยชน์ของประเทศชาติโดยรวม ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงมีคำสั่ง ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบได้

ข้อ ๒ ในกรณีที่มีการกล่าวหาหรือพบเหตุอันควรสงสัยว่าข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ กระทำการหรือเกี่ยวข้องกับการทุจริตประพฤติมิชอบ ทั้งในฐานะตัวการ ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุน ให้หัวหน้าส่วนราชการและหัวหน้าหน่วยงานของรัฐดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล โดยให้บังคับใช้มาตรการทางวินัย มาตรการทางปกครอง และมาตรการทางกฎหมาย อย่างเฉียบขาดและรวดเร็ว

ข้อ ๓ ในกรณีการจัดซื้อจัดจ้างของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐให้หัวหน้าส่วนราชการและหัวหน้าหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับดูแล การดำเนินงานให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ อย่างเคร่งครัด

ข้อ ๔ กรณีที่หัวหน้าส่วนราชการหรือผู้บังคับบัญชาปล่อยปละละเลย ไม่ดำเนินการตามข้อ ๒ และข้อ ๓ ให้ถือเป็นความผิดวินัยหรือความผิดทางอาญาแล้วแต่กรณี

ข้อ ๕ ให้สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ดำเนินการแสวงหา รวบรวม และดำเนินการอื่นใด เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในการที่จะทราบรายละเอียดและพิสูจน์เกี่ยวกับการทุจริตในภาครัฐ รวมทั้งติดตาม เฝ้าระวังผลการดำเนินงานตามข้อ ๑ ข้อ ๒ ข้อ ๓ และข้อ ๔ และรายงานผลการปฏิบัติพร้อมทั้งเสนอความเห็นให้คณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ทราบและพิจารณาอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๘ มิถุนายน พุทธศักราช ๒๕๕๗

พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา

ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงมีประกาศ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ

ข้อ ๒ ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

ข้อ ๓ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม

ข้อ ๔ ให้สำนักงานประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

ข้อ ๕ ในกรณีที่เป็นจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม ให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล การป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยเสพติด การป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมตามนโยบายของรัฐบาล ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตจังหวัด ยกเว้นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พนักงานในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัด และข้าราชการในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด

เล่ม ๑๓๑ ตอนพิเศษ ๑๓๘ ง ราชกิจจานุเบกษา ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๕๗

ข้อ ๖ ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานของ ศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ต่อประชาชน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ กรกฎาคม พุทธศักราช ๒๕๕๗

พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา

หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ



ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน
ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะหลายประเภทให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามยังมีภารกิจอีกหลายประเภทที่มีได้อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ประชาชนมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนและมาร้องขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ ดังนั้น เพื่อให้เป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงสมควรกำหนดให้องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๑๖ (๓๑) และมาตรา ๑๗ (๒๔) แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และเพื่อให้สอดคล้องกับบันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมระหว่างสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานอัยการสูงสุด กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงยุติธรรม เมื่อวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๕๗ คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในประกาศนี้

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” หมายความว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

“คำร้องทุกข์” ให้ความหมายรวมถึง คำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็นธรรม หรือหนังสือกล่าวโทษ

ข้อ ๒ เพื่อให้สอดคล้องกับบันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมระหว่างสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานอัยการสูงสุด กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงยุติธรรม ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือที่มีผู้มายื่นคำร้อง

(๒) ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

(๓) สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่างๆ ในชุมชนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

(๔) ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

(๕) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

ข้อ ๓ เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนขอความเป็นธรรม หรือขอความช่วยเหลือจากประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องนั้น พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

(๑) ให้พิจารณาว่าคำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตามสมควรและติดตามผลการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนต่อไปจนกว่าจะได้ข้อยุติ

(๒) กรณีพิจารณาเห็นว่า คำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับเรื่องร้องทุกข์ ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็ว ดังนี้

(ก) ในกรณีที่ปรากฏว่า การจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด ไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้หรือทำให้ ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนให้กับประชาชน

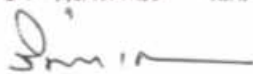
กรณีที่มีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่รับเรื่องร้องทุกข์ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีความมีศักยภาพ หรือหน่วยงานของรัฐ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน

(ข) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวข้องกับเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลหลายแห่งในเขตจังหวัด ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์ประสานองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุม ร่วมกัน เพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

ข้อ ๔ ในกรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่ตามประกาศนี้ หากมีค่าใช้จ่าย อันจำเป็นให้เบิกค่าใช้จ่ายจากงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘



(นายวิษณุ เครืองาม)

รองนายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลควนขนุน
เรื่อง มาตรการและแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ
ในองค์การบริหารส่วนตำบลควนขนุน

.....

ตามที่ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีคำสั่งที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง กำหนดมาตรการการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบในส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ในการตรวจสอบ เผื่อระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบได้ นั้น

เพื่อให้เป็นไปตามคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลควนขนุน จึงได้กำหนดมาตรการและแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในองค์การบริหารส่วนตำบลควนขนุน เพื่อให้บุคลากรในสังกัดได้ทราบและถือปฏิบัติ ดังนี้

๑. การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต เทียงธรรม ยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรมอย่างเคร่งครัด

๒. การให้บริการแก่ประชาชน

การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ถือเป็นนโยบายสำคัญที่พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง จะต้องช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน

๓. การจัดซื้อจัดจ้างให้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยเคร่งครัด

๔. หากฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตาม ๑ - ๓ ให้ดำเนินการทางวินัยตามประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดพัทลุง เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการสอบสวน การลงโทษทางวินัย การให้ออกจากราชการ การอุทธรณ์และร้องทุกข์

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๗ เดือน เมษายน ๒๕๖๓

ลงชื่อ

(นายวินัย มูลิเกะเจริญ)

ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลควนขนุน



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลควนขนุน
เรื่อง กำหนดขั้นตอนในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

.....

ตามที่ คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีประกาศเรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ นั้น

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เกิดผลดีต่อทางราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และสอดคล้องกับประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงกำหนดขั้นตอนการร้องเรียน ร้องทุกข์ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือน เมษายน ๒๕๖๓

ลงชื่อ

(นายวินัย มูลิกะเจริญ)

ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลควนขนุน

ขั้นตอนในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์





คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลควนขนุน
ที่ ๒๒๓ /๒๕๖๓
เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลควนขนุน ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนขนุน เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน แล้วนั้น และอ้างถึงคำสั่งที่ ๒๒๐/๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เนื่องจากพนักงานส่วนตำบลที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ มีการโอนย้าย จึงขอแต่งตั้งพนักงานส่วนตำบล เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ดังนี้

- | | |
|----------------------------|-----------------------------------|
| ๑. นางสาวสุพัตรา ชุกกลิน | ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด |
| ๒. นางสาวภรณ์พรรณ บุญเผือก | ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ |
| ๓. นางสาววิตรี งามจันทร์ | ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |

โดยมีหน้าที่

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้คณะกรรมการอำนวยความสะดวกศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ส่งการส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
 ๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอน
 ๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลควนขนุน ดำเนินการตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่
 ๔. รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
 ๕. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- ทั้งนี้ ตั้งแต่ บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๗ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(ลงชื่อ) 

(นายวินัย มุสิกะเจริญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลควนขนุน