



คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย
อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย ทั้งในเรื่องร้องเรียน และเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองตามความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ต้องจัดให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอนและกระบวนการแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย

พฤษภาคม ๒๕๖๑

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
● หลักการและเหตุผล	๑
● วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
● การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย	๑
● สถานที่ตั้ง	๑
● หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
● คำจำกัดความ	๒
● ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
บทที่ ๒ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
● ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
● การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ	๔
● การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
● การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ	๕
● การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๕
● การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
● มาตรฐานงาน	๕
● แบบฟอร์ม	๕
ภาคผนวก	

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

องค์การบริหารส่วนตำบลชวักายจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักายเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลชวักายใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักายมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียองค์การบริหารส่วนตำบลชวักายได้ทราบถึงกระบวนการ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลชวักายอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอวานรนิวาส และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะให้แก่ประชาชน

๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย ตำบลชวักาย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะให้แก่ประชาชน

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

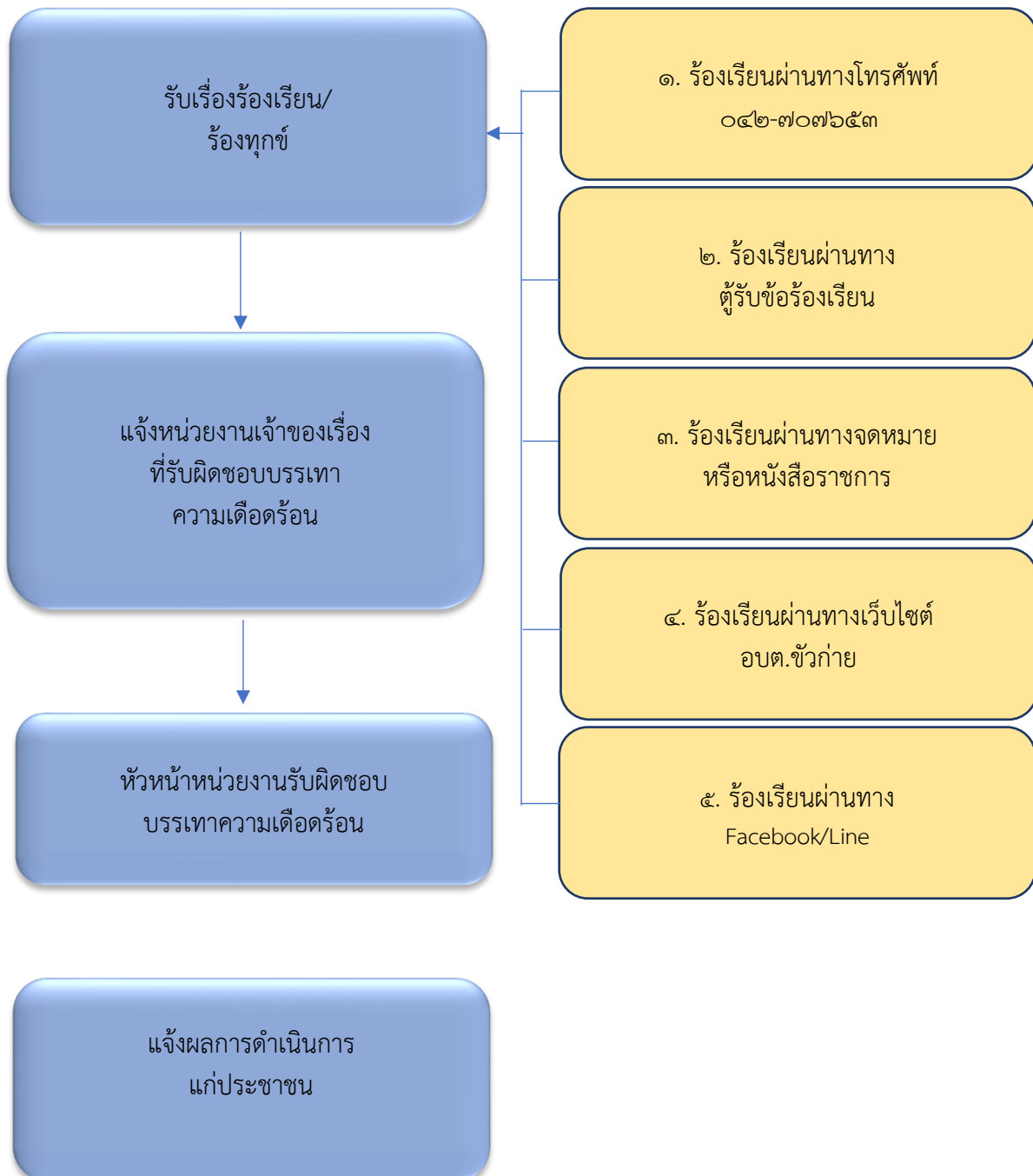
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ยกเว้นวันเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดอื่นๆ ที่ทางราชการกำหนด ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

บทที่ ๒

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๑.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๑.๓ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลชั่วคราว เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๗๐-๗๖๕๓	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ – ๗ วันทำการ	
๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางตู้รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ – ๗ วันทำการ	
๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางจดหมายหรือหนังสือราชการ	ทุกวัน	ภายใน ๑ – ๗ วันทำการ	
๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ – ๗ วันทำการ	
๕. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง Facebook/Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ – ๗ วันทำการ	

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๔.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๔.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลชั่วคราว ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๕. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๖.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๖.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๗. มาตรฐานงาน

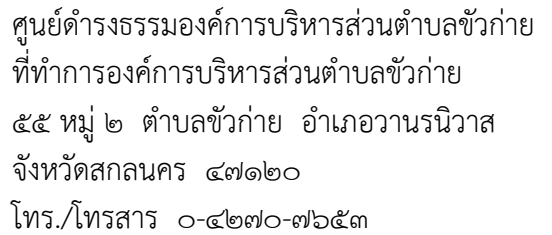
การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลชั่วคราว ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

๘. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ (รายละเอียดตามที่ระบุไว้ในภาคผนวก)

ภาคผนวก



(.....)



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย

ที่ ๓๖๕/๒๕๖๑

เรื่อง แก้ไขคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย ได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย ตามคำสั่งที่ ๓๓/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๕๙ และเนื่องจากการได้มีการโอน (ย้าย) สับเปลี่ยนตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่าง จากเดิม นางสาววรรณศิกา ไวยราบุตร เป็นนายคงฤทธิ์ เทศนธรรม ซึ่งทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลชวักายและได้มีการบรรจุข้าราชการใหม่ในตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ คือ นางสาวณัฐนันท์ บุญะสิทธิ์ ทำหน้าที่เป็นกรรมการ/เลขานุการ เมื่อวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ นั้น

อาศัยอำนาจตามข้อ ๑ แห่งประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ประกอบประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย ที่ ๑๑๔/๒๕๕๘ เรื่อง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย ลงวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๕๘ และเพื่อให้การบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย เป็นปัจจุบันและถูกต้อง จึงแก้ไขคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย และคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย ดังนี้

๑. หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย

๑.๑ นายวีระ มุ่งมาตร ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชวักายเป็น หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย

มีหน้าที่ดังนี้

๑. อำนวยการ บริหาร ควบคุมกำกับดูแล ตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย ตลอดจนให้คำปรึกษา ให้ความเห็นข้อเสนอนี้ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

๒. บูรณาการ บริหารจัดการร่วมกับหน่วยงานของรัฐในเขตพื้นที่ ในการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติงาน

๓. ให้ความสำคัญในการให้บริการศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย

๒. คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย ประกอบด้วย

- | | | |
|--------------------------|----------------------------|---------------------|
| ๒.๑ นายสัลด ผายทอง | ตำแหน่ง นายก อบต.ชวักาย | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒.๒ นายสมัย ไผ่ทองคำ | ตำแหน่ง รองนายก อบต.ชวักาย | รองประธานคณะกรรมการ |
| ๒.๓ นายอนุพงศ์ กาญจนบุตร | ตำแหน่ง รองนายก อบต.ชวักาย | รองประธานคณะกรรมการ |
| ๒.๔ นางประมวณ เดชภูมิ | ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๒.๕ นายคงฤทธิ์ เทศนธรรม | ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |

/๒.๔ นางอารี...

- ๒.๖ นางอารี ชินพร ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ กรรมการ
๒.๗ นายอานวัณน์ ปิ่นทะวงศ์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม กรรมการ
๒.๘ นางเรวดี ฟุ้งเฟื่อง ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด กรรมการ
๒.๙ น.ส.ณัฐฉิณห์ บุญณะสิทธิ์ ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ กรรมการ/เลขานุการ
๒.๑๐ น.ส.สุภาวดี บุตอัง ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ ผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๑๑ น.ส.บุศราทิพย์ วสุมงคลโรจน์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ ผู้ช่วยเลขานุการ
- มีหน้าที่ดังนี้**

๑. ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

๒. สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

๓. ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

๔. พิจารณาคำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป และติดตามผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจนกว่าจะได้ข้อยุติ

๕. พิจารณาคำร้องทุกข์ หากอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับเรื่องร้องทุกข์ ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็ว

๖. ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ/ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

๓. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย

๓.๑ น.ส.ณัฐฉิณห์ บุญณะสิทธิ์ ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ

๓.๒ น.ส.สุภาวดี บุตอัง ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

๓.๓ น.ส.บุศราทิพย์ วสุมงคลโรจน์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

มีหน้าที่ดังนี้

๑. ทำหน้าที่เป็นส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากประชาชนผู้มาติดต่อหรือร้องทุกข์กับศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย

๒. จัดเตรียมแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และจัดทำทะเบียนคุมรับเรื่องให้ครบถ้วน

๓. เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๔. ประสานงานการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๕. แยกเรื่องและส่งต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเสนอหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลชวักายทราบและพิจารณาสั่งการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายสลัด ผายทอง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลข้าวก่าย

เรื่อง ประกาศการใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลข้าวก่าย

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลข้าวก่ายอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอวานรนิวาส และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลข้าวก่าย ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลข้าวก่าย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ดังนั้น เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลข้าวก่ายเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวตามรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๔ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายสลัด ผายทอง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลข้าวก่าย