



\*\*\* คู่มือ \*\*\*

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน  
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม

\*\*\*\*\*

...ผู้รับผิดชอบ...

นางปณีสยา เทพจันที

ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

## คำนำ

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาขุมจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลนาขุมเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลนาขุมจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขุมบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม

มกราคม ๒๕๖๖

## สารบัญ

	หน้า
๑. ความหมาย	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน	๑๒
๔. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน	๑๓
๕. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรม	๑๔

## ๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องมือวัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อยย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิติเตียนจากประชาชนมาก นอกจากเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

## ๒. วัตถุประสงค์

### ๒.๑ วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆ เรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลนาขุมจึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

### ๒.๒ หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน อบต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

### ๒.๓ วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสร เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานอบต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Web site : <http://www.nakhum.๑..> ของอบต.

### ๒.๔ เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางเบาะแสรไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

### ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ อบต.นาขุม (คลิกเพื่อพิมพ์แบบฟอร์มร้องทุกข์)

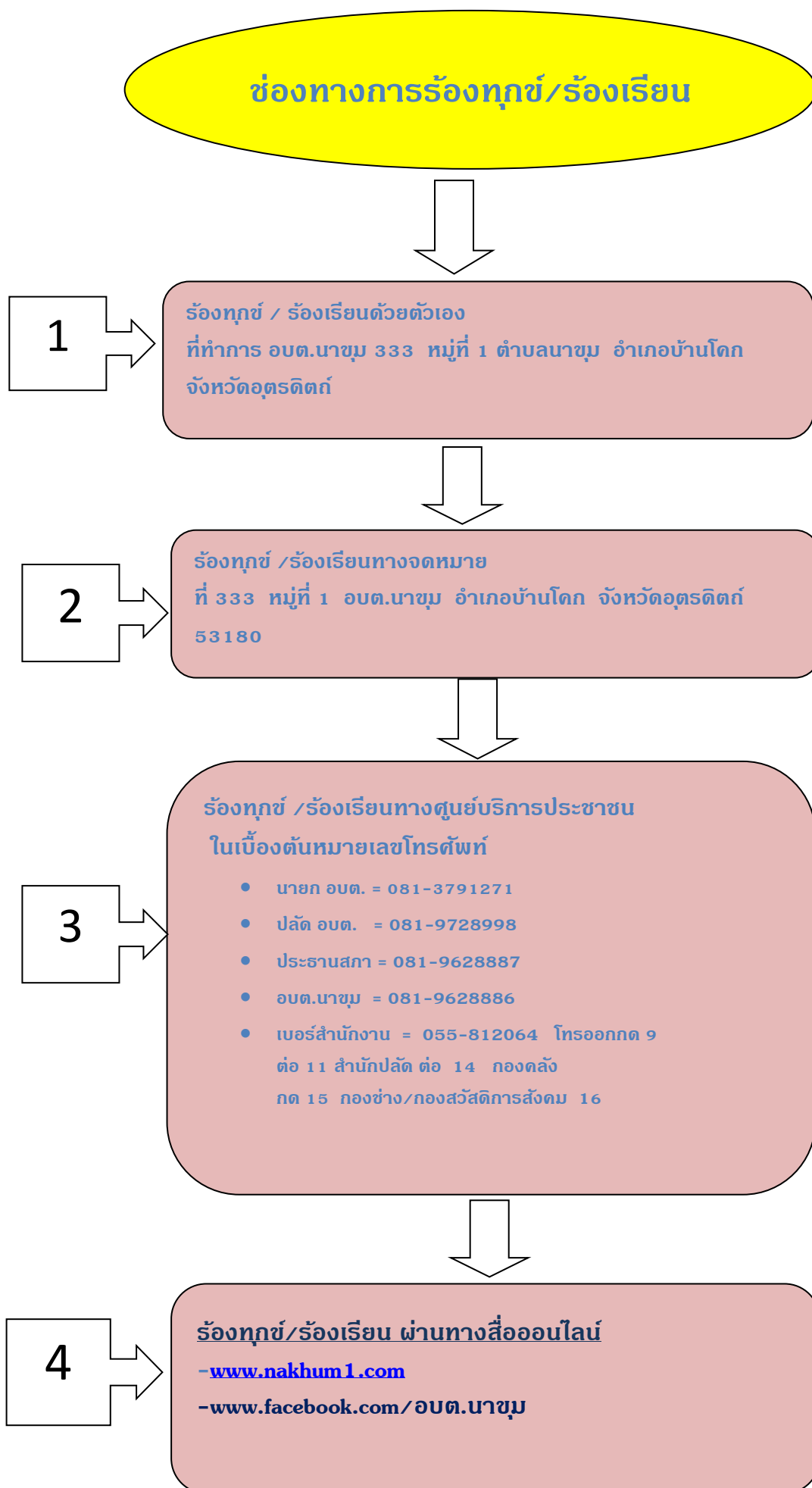
๒. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่เลข ๓๓๓ อบต.นาขุม อ.บ้านโคก จ.อุดรดิติต์ ๕๓๑๘๐

๓. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

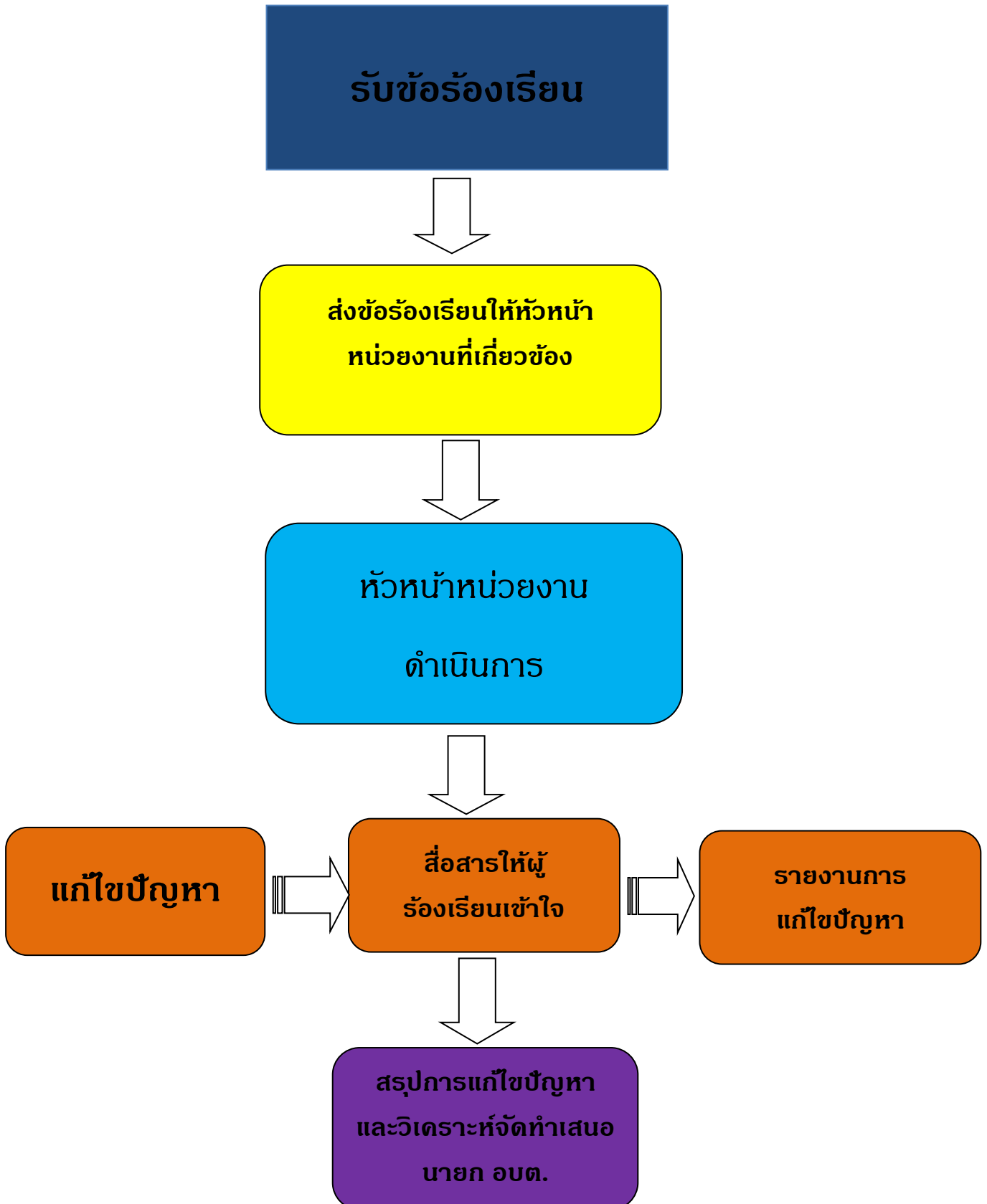
\* นายก อบต.

๔. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Website : <http://www.nakhum๑.com>

## การร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางอินเทอร์เน็ต



## ขั้นตอนการบริหารการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน



# ขั้นตอนการปฏิบัติงานและเวลาการปฏิบัติราชการ

ประชาชน  
ยื่นคำ  
ร้องทุกข์

**ขั้นตอนที่ 1**

รับคำร้องทุกข์

\*\*\*\*\*

1. ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

- สอบข้อเท็จจริง
- ลงทะเบียนรับในระบบและออกใบคำรับผิดชอบทางอื่น
- ลงทะเบียนรับในระบบและออกใบรับคำขอ
- มอบหมายผู้รับผิดชอบ

2. ร้องทุกข์ผ่านทางอื่น

- ลงทะเบียนรับในระบบ
- มอบหมายผู้รับผิดชอบ

ระยะเวลาการปฏิบัติ  
1 วันทำการ



**ขั้นตอนที่ 2**

พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์

\*\*\*\*\*

1. ตรวจสอบความน่าเชื่อถือ/กรณีพ้นวิสัย

1.1. ไม่ถือว่าเป็นเรื่องร้องทุกข์

- ขออนุมัติยุติเรื่อง
- แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ (กรณีติดต่อไม่ได้)

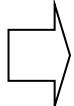
1.2. ถือว่าเป็นเรื่องร้องทุกข์

- แสวงหาข้อเท็จจริงและตรวจสอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- วิเคราะห์แนวทางดำเนินการบรรเทาทุกข์

2. ตรวจสอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น

- ประสานส่งต่อหน่วยงาน
- ยุติเรื่องและแจ้งผลผู้ร้อง

ระยะเวลาการปฏิบัติ  
10 วันทำการ



**ขั้นตอนที่ 3**

ดำเนินการบรรเทาทุกข์และติดตามผล

\*\*\*\*\*

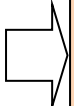
1. ดำเนินการบรรเทาทุกข์

- ประสานหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- แจ้งผู้ร้องทราบเบื้องต้น

2. ติดตามผล

- ไม่เกิน 3 ครั้ง

ระยะเวลาทำการปฏิบัติ  
16 วันทำการ



**ขั้นตอนที่ 4**

รายงานผลและแจ้งผู้ร้อง

\*\*\*\*\*

1. แจ้งผลผู้ร้อง

- กรณีได้รับผลตอบกลับหรือไม่ได้รับผลตอบกลับหลังจากติดตามครบ 3 ครั้ง

2. รายงานผลผู้บังคับบัญชา

- กรณีได้รับผลตอบกลับจากการประสานจากหน่วยงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ระยะเวลาการปฏิบัติ  
8 วันทำการ



## เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

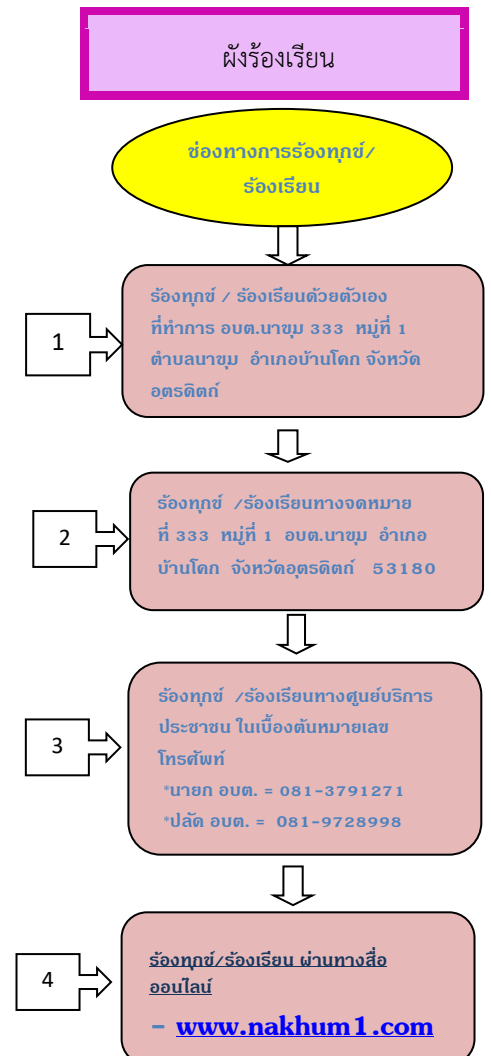
ถ้าท่านยอมรับเงื่อนไขดังกล่าวข้างต้น ให้คลิกที่ปุ่มส่งเรื่องร้องเรียน ข้างล่างนี้

### คลิกที่นี่เพื่อแจ้งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

### แจ้งมายัง ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ตามที่มีผู้ร้องเรียน แจ้งไปยังช่องทาง ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ข้างต้นว่า " ร้องทุกข์ไปทำไม ร้องไปก็ไม่ได้เรื่อง " นั้น ผู้ดูแลช่องทางนี้ขอเรียนว่า ท่านได้อ่านเงื่อนไขในการร้องทุกข์ / ร้องเรียน และปฏิบัติตามในการให้ข้อมูลครบถ้วนแล้วหรือยัง เช่น เบอร์โทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ เมื่อท่านไม่แจ้งข้อมูลให้ครบถ้วน และเมื่อตรวจสอบเรื่องหรือดำเนินการให้ตามความประสงค์ของท่านผู้ร้องเรียนแล้ว ผู้ดูแลช่องทางนี้ก็สามารถจะแจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนให้ท่านทราบได้

ดังนั้นการดำเนินการตามช่องทาง " ร้องทุกข์ / ร้องเรียน " ผู้ร้องต้องปฏิบัติตามหรือยอมรับตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ด้วย

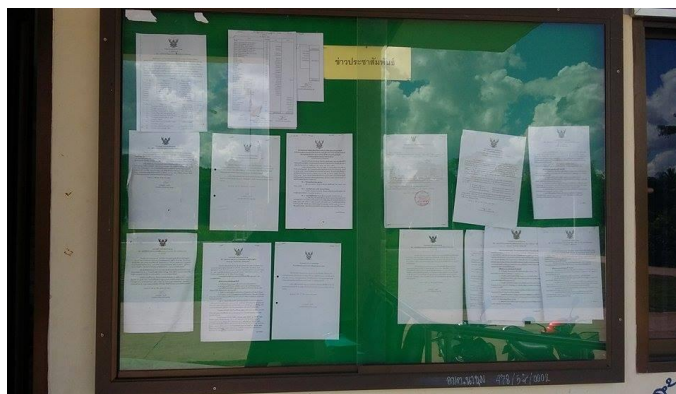


- แผ่นพับ



ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านทางสื่อออนไลน์  
- [www.nakhum1.com](http://www.nakhum1.com)

- บอร์ดประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน



- บอร์ดประชาสัมพันธ์ชุมชน/หมู่บ้าน

**องค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม ลกะทะเบียน**

**เบี่ยยังชีพผู้สูงอายุ / ผู้พิการรายใหม่**

ตั้งแต่วันที่ 1 - 30 พฤศจิกายน 2558 ณ ส่วนสวัสดิการสังคม เวลา 08.30-16.30 น.

<b>ผู้สูงอายุ (จำนวนอย่างละ 1 ฉบับ)</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สำเนาบัตรประชาชน</li> <li>2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน</li> <li>3. สำเนาบัญชีเงินฝาก บัญชีออมทรัพย์</li> </ol>	<b>ผู้พิการ (จำนวนอย่างละ 1 ฉบับ)</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สำเนาทะเบียนบ้าน</li> <li>2. สำเนาใบประกาศนียบัตรผู้พิการ</li> <li>4. สำเนาบัญชีเงินฝาก บัญชีออมทรัพย์</li> </ol>
---	---

-หมายเหตุ -ผู้สูงอายุที่เกิดก่อน 1 ตุลาคม 2499/ผู้สูงอายุหรือผู้พิการที่บ้านเช่าไม่อยู่ในเขตตำบลนาขุม  
-สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ส่วนสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม โทร 055-812064

**ถอดถาวรบริหารสงวนตำบลนาขุม**

เปิดรับลงทะเบียนเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด 400 บาทต่อเดือน เป็นเวลา 12 เดือน

<b>สำหรับหญิงตั้งครรภ์ที่อยู่ในครัวเรือนยากจน ที่มีคุณสมบัติ ดังนี้</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เด็กเกิดระหว่าง 1 ตุลาคม 2558 ถึง 30 กันยายน 2559</li> <li>2. พ่อแม่ หรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง มีสัญชาติไทย</li> <li>3. มีรายได้เฉลี่ยต่อคน ต่ำกว่า 3,000 บาท ต่อเดือน</li> <li>4. ครอบครัวมีภาระพึ่งพิงหรือสภาพที่อยู่อาศัยหรือไม่มีมรดกหรือไม่มีของค้ำประกันมูลค่า หรือเป็นเกษตรกรที่มีที่ดินทำกิน ไม่เกิน 1 ไร่</li> <li>5. ไม่ได้รับสวัสดิการอื่นๆจากรัฐ รัฐวิสาหกิจ กองทุนประกันสังคม</li> </ol>	<b>เงื่อนไขเอกสารดังนี้</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ขอบลงทะเบียน (กร.01) ระบุได้ทั้งลงทะเบียน</li> <li>2. สำเนาบัตรประชาชนและบัตรทะเบียน (กร.บ) ที่ได้รับการรับรองแล้ว</li> <li>3. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของหญิงตั้งครรภ์</li> <li>4. สำเนาเอกสารทางการแพทย์หรือฉบับที่ศูนย์งานแม่และเด็ก (นพ.)</li> <li>5. สำเนาบัญชีเงินฝาก (บัญชีออมทรัพย์)</li> <li>6. สำเนาบัญชีผู้พิการ (กร.บ) (กรณีลงทะเบียนสงวนผู้พิการ)</li> </ol>
---	---

เมื่อลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว สามารถรับเงินผ่านบัญชีธนาคารหรือรับได้ด้วยตนเองที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอุดรธานี

**ลงทะเบียนตั้งแต่วันที่ 15 กันยายน 2558 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2559**

ณ ส่วนสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม (วันจันทร์-วันศุกร์) ตั้งเวลา 08.30-16.30 น.  
ติดต่อสอบถามได้ที่ ส่วนสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม โทร 055-812064 หรือศูนย์ช่วยเหลือสังคม OSCC โทร 1300

- บอร์ดประชาสัมพันธ์การเสียภาษี



- ผู้รับความคิดเห็น ด้านหน้าอาคาร (สำนักปลัด, กองศึกษา)



- การสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชน



เจ้าหน้าที่และผู้บริหาร  
ออกสำรวจความคิดเห็นของ

- จัดสัมมนาวิชาการต่างๆ



- การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชน (Focus Group)



รับฟังความคิดเห็น  
ของประชาชน

## -แบบร่าง-



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม

ที่ อต ๗๕๐๐๑/

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อบริการประชาชนตำบลนาขุมในด้านกฎหมาย และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการจัดทำทะเบียนคุมรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และสรุปได้ว่าไม่มีผู้ร้องเรียน จะมีแต่ร้องทุกข์จำนวน....-...ราย ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม ได้พิจารณาดำเนินการให้การช่วยเหลือตามอำนาจหน้าที่แล้ว แบ่งเป็นกลุ่มร้องทุกข์ได้ดังนี้

- |                                  |             |
|----------------------------------|-------------|
| ๑. กลุ่มปัญหาได้รับความเดือดร้อน | จำนวน ๓ ราย |
| ๒. กลุ่มปัญหาขอความช่วยเหลือ     | จำนวน ๖ ราย |
| ๓. กลุ่มเรื่องทั่วไป             | จำนวน ๒ ราย |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

จิตติธร อ่อนวงษ์  
(นายจิตติธร อ่อนวงษ์)  
หัวหน้าสำนักปลัด

พ.จ.อ พงศธร รัตน์โชติคุณ  
(พงศธร รัตน์โชติคุณ)  
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม

สมชาย บุตรที  
(นายสมชาย บุตรที)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ลำดับ	กลุ่มปัญหา/ประเด็นเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ			หมายเหตุ
			ดำเนินการแล้ว	ดำเนินการแล้ว และยังไม่สำเร็จ (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	
๑.	กลุ่มปัญหาได้รับความเดือดร้อน	๒	๒	๒	-	
๒.	กลุ่มปัญหาขอความช่วยเหลือ	๑	๑	-	-	
๓.	กลุ่มเรื่องทั่วไป	๑๐	๘	๒	-	
รวม		๔	๔	๓	-	

(นายชิตติธร อ่อนวงษ์)

หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม

### ๓. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

#### ๓.๑ ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

#### ๓.๒ ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาขุมแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นตัวช่วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้้องค์การบริหารส่วนตำบลนาขุมดำเนินการแก้ไขปัญหตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

#### ๔. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม

(๑) ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

#### ๓.๓ การบริหารงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม

ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขุมในรูปของคณะกรรมการ มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธาน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรองประธาน เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนเป็นกรรมการและเลขานุการ และมีกรรมการศูนย์ประกอบด้วย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและหัวหน้าส่วนต่างๆ

#### ๓.๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม

(๑) ส่วนรับเรื่อง เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่อง ได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชนทุกช่องทาง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยเมื่อรับเรื่องแล้วจะดำเนินการ

(๑.๑) การรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๕-๐๐๔๑๘๕ จะตอบข้อซักถามบริการข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาลแล้วแต่กรณี

(๑.๒) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวม เป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

(๑.๓) รวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ ส่วนวิเคราะห์ติดตามและ ประสานงาน

(๑.๔) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

(๑.๕) จัดทำทะเบียนอาสาสมัครผู้แจ้งข่าว

(๑.๖) บริหารการประชาสัมพันธ์

(๑.๗) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

(๒) ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๒.๑) วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๒) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

(๒.๓) จำแนกเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา

(๒.๔) เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

(๓.๑) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมี ผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองดีที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคมส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและ พิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที

(๓.๒) รายงานผู้บังคับบัญชา

(๓.๓) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การ บริหารส่วนตำบลนาขุมผ่านทางสื่อต่างๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ

**๔.แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบล นาขุม**

**๔.๑ โครงสร้างของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม ประกอบด้วย ๒ งาน**

(๑) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสกระทำผิด กฎหมาย

(๒) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

**๔.๒ องค์ประกอบของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม**

(๑) นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม เป็นประธาน

(๒) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและหัวหน้าส่วนต่างๆ เป็นกรรมการ

(๓) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนเป็นเลขานุการ



## ๔.๓ ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม

### (๑) การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

#### (๑.๑) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาขุมเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

#### (๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่น ต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(๒) เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาสั่งการโดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน ทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม วินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้พิจารณามอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาหากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

## ๔.๔ วิธีดำเนินการ

### (๑) การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๑) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาขุมอาจส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ ให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง ทำหน้าที่ตาม (๑.๑) ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์

(๑.๓) แนวทางที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้แก่

- (๑.๓.๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้
- (๑.๓.๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน
- (๑.๓.๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน
- (๑.๓.๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- (๑.๓.๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว
- (๑.๓.๖) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว
- (๑.๓.๗) เรื่องใกล้เคียงประνομมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๙

**(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล)**

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณา วินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจ

(๒.๕) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้นำดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

#### ๕.๕ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้งๆ ละไม่เกิน ๓ วัน )

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

-แบบร่างสำเนา-



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม

ที่ / ๒๕๖....

เรื่อง จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม

.....

อาศัยอำนาจตามความในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการ บ้านเมือง ที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐ เพื่อให้บริการประชาชนใน ด้านของการอำนวยความสะดวก และเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ อปท. ให้ประชาชนรับทราบ องค์การ บริหารส่วนตำบลนาขุมจึงได้จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วน ตำบลนาขุม อำเภอนาขุม จังหวัดอุดรธานี ซึ่งประชาชนที่สนใจสามารถให้ข้อมูลและขอรับข้อมูลข่าวสาร จากองค์การบริหารส่วนตำบลนาขุมได้ ทุกวันและเวลาราชการ

เพื่อเป็นการบริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จึงขอจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร องค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

สมชาย บุตรที

(นายสมชาย บุตรที)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาขุม

## -แบบร่างสำเนา-



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุม

ที่ / ๒๕๖๕

เรื่อง การมอบหมายการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

.....

เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ อบต. ให้ประชาชนรับทราบ และเพื่อสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลนาชุม จึงขอมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีรายชื่อดังนี้

- |                            |                                  |
|----------------------------|----------------------------------|
| ๑. พ.จ.อ.พงศธร รัตนโชติคุณ | ตำแหน่ง รองปลัด อบต.นาชุม        |
| ๒. นายธิตติธร อ่อนวงษ์     | ตำแหน่ง นักบริหารงานทั่วไป       |
| ๓. นางวิลาสินี ดวงจันทร์   | ตำแหน่ง นักทรัพยากรชำนาญการ      |
| ๔. นางสาวกัญญภัทร ทองซิว   | ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน |
| ๕. นางปณิสยา เทพจันทร์     | ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ |

**มีหน้าที่ดังนี้**

๑. ให้บริการประชาชนในการติดต่อ ขอรับข้อมูลข่าวสาร ของ อบต.นาชุม
  ๒. รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด หากมีอุปสรรคหรือปัญหาให้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาขั้นต้นเพื่อดำเนินการแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

สั่ง ณ วันที่ ๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

สมชาย บุตรที

(นายสมชาย บุตรที)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุม