



## คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลยาму

ที่ ๐๑๕ / ๒๕๖๕

### เรื่อง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียน และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารราชการ ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบรรเทาทุกข์ บำรุงสุขตลอดจนแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลยามุเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๔ หมู่บ้านในเขตตำบล ยามุ ซึ่งปัญหาของประชาชนในพื้นที่ก็มีอยู่เป็นประจำที่เกี่ยวกับการเรื่องร้องทุกข์ และร้องเรียน ซึ่งทำให้การ บริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลยามุต้องดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่ เกี่ยวข้องมาโดยตลอดทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและมีการปรับโครงสร้างส่วนราชการและตำแหน่งตามกรอบอัตรากำลัง ๓ ปี

เพื่อให้การลดปัญหาการร้องทุกข์และร้องเรียนและให้การช่วยเหลือแก่ประชาชนในพื้นที่ ตำบลยามุ เกิดประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการ โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัย อำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลยามุจึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน” ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยามุ พร้อม จัดวางตู้รับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลยามุ หรือ ทาง เว็บไซต์ [www.yamu.go.th](http://www.yamu.go.th) หรือทาง โทรศัพท์หมายเลข ๐-๗๓๔๙-๑๐๘๑ หรือทาง กล้องข้อความ FB อบต.ยามุ [www.facebook.com](http://www.facebook.com) และขอแต่งตั้งให้พนักงานส่วนตำบลผู้มีตำแหน่งดังต่อไปนี้ เป็น ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนใหม่ ดังนี้

๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ ความช่วยเหลือข้อร้องทุกข์และร้องเรียนของสำนักปลัดฯ ร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิก สภาฯ ,พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างและเรื่องที่มีผู้อำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวกับสำนักงานปลัด

๒. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ ความช่วยเหลือข้อร้องทุกข์และร้องเรียนของกองช่างและเรื่องที่มีผู้อำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง กองช่าง

๓. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ ความช่วยเหลือข้อร้องทุกข์และร้องเรียนของกองคลังและเรื่องที่มีผู้อำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องส่วน การคลังรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการของศูนย์ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

๔. หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ ความช่วยเหลือข้อร้องทุกข์และร้องเรียนของสำนักงานปลัดฯและเรื่องที่มีผู้อำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องกับ สำนักปลัดรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการของศูนย์ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัด

๕. เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือประจำศูนย์ฯและรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการของศูนย์ฯ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักปลัดฯ พร้อมทั้งรับเรื่องร้องทุกข์ รายงานผลตามระดับขั้นตอน

๖. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือประจำศูนย์ฯและรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการของศูนย์ฯซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ฯซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

โดยให้ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน” องค์การบริหารส่วนตำบลยามู มีอำนาจหน้าที่ และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนเกี่ยวกับปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง เบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลยามู ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใด ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องขอบางส่วนก็ได้ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการ หรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้องให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ ให้ผู้ที่ได้มอบหมายหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด อย่าให้เกิดความเสียหายขึ้นได้หากมีปัญหาลุप्तรรค ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายหามาโกเซ็ง เจมะมะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยามู