



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ
เรื่อง ขั้นตอนและช่องทางการร้องทุกข์และร้องเรียนและมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ ที่ ๑๒๘/๒๕๕๙ ได้จัดตั้ง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนและมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนตามขั้นตอนการร้องทุกข์และร้องเรียน ดังต่อไปนี้

๑. ประชาชนเขียนคำร้องแจ้งเหตุร้องทุกข์/ร้องเรียน
๒. แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่ได้รับผิดชอบบรรเทาความเดือดร้อน
๓. หัวหน้าหน่วยงานรับผิดชอบบรรเทาความเดือดร้อน
๔. แจ้งผลการดำเนินงานแก่ประชาชน

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน ดังนี้

๑. ทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐-๗๓๔๑-๗๖๑๒
 ๒. ทางผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งติดตั้งอยู่หน้าที่ทำการศูนย์ (ตู้แดง)
 ๓. ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง ประธานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ หมู่ที่ ๑ ตำบลคอกกระบือ อำเภอปะนาเระ จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๓๐ โดยลงชื่อผู้ร้องทุกข์และร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้
 ๔. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตัวเองได้ที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ หมู่ที่ ๑ ตำบลคอกกระบือ อำเภอปะนาเระ จังหวัดปัตตานี
 ๕. ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านทาง www.kokkrabue.go.th หรือ Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ
 ๖. เจ้าหน้าที่จะดำเนินการและแจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน
- จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(ลงชื่อ)

(นายศิลป์ ตันทพงษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ

ที่ ๑๒๘/๒๕๕๙

เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนและมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ด้วยปัจจุบันเป็นที่ประจักษ์ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๔ หมู่บ้านในเขตตำบลคอกกระบือซึ่งปัญหาของประชาชนในพื้นที่ก็มีอยู่เป็นประจำที่เกี่ยวกับการร้องทุกข์และร้องเรียน ซึ่งทำให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอดทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อลดปัญหาการร้องทุกข์และร้องเรียนและให้การช่วยเหลือแก่ประชาชนในพื้นที่ตำบลคอกกระบือเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการ โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ จึงได้จัดตั้ง “ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน ” ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ และขอแต่งตั้งให้พนักงานส่วนตำบลผู้มีรายชื่อและตำแหน่งดังต่อไปนี้เป็นผู้รับผิดชอบการรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน ดังนี้

๑. นางรัตนภรณ์ อีสุระ ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

เป็นประธานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องทุกข์และร้องเรียนเกี่ยวกับงานอำนวยการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานช่วยเหลือและฟื้นฟูผู้ที่ได้รับภัยต่างๆ งานกู้ภัยต่างๆ งานรักษาความสงบเรียบร้อยขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือข้อร้องทุกข์และร้องเรียนของสำนักงานปลัดฯ, ร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาฯ, พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างและเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องกับสำนักงานปลัดฯ

๒. นายอรุณ ชูช่วยคำ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง

เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องทุกข์และร้องเรียนของส่วนโยธาและเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องกับส่วนโยธา

๓. นางสาวณอมจิตร พรครักษ์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง

เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องทุกข์และร้องเรียนของส่วนการคลังและเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องกับส่วนการคลัง

๔. นางนงลักษณ์ บุญประกอบ ตำแหน่ง ครู

เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องทุกข์และร้องเรียนของส่วนการคลังและเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องกับส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

๕. นางสนิษฐา โกตัน ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือประจำศูนย์ฯและรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการของศูนย์ฯ

๖. นางสาวรัตน์ แดงแก้ว ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

เป็นเจ้าหน้าที่/ผู้ช่วยเลขานุการช่วยเหลือประจำศูนย์ฯจัดทำทะเบียนคุมงานเกี่ยวกับ

เรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ดำเนินการลงพื้นที่เพื่อสำรวจ ตรวจสอบข้อมูลต่างๆที่ได้รับแจ้งในทุกเรื่องและรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการของศูนย์ฯ

โดยให้ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน ” องค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ มีอำนาจหน้าที่ และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนงานเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์การต่าง ๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้อัยการหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใด เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะ ที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวน เรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

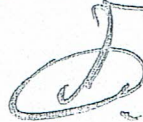
๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ ให้ผู้ที่ได้มอบหมายหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด อย่าให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ หากมีปัญหาอุปสรรค ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๙



(นายศิลป์ คั่นทอง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ