มาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ภายในหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา

คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

ที่ ๐๓๓/๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดมาตรการส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต

ด้วยคณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ มีมติเห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔ โดยใช้แนวทางและเครื่องมือการประเมินตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

เพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีข้างต้น และส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตภายในองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง จึงแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดมาตรการส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง ดังนี้

๑. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง	ประธานกรรมการ
๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง	กรรมการ
๓. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง	กรรมการ
๔. ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๕. ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๖. ผู้อำนวยการกองการศึกษา	กรรมการ
๗. หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการ/เลขานุการ

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่กำหนดมาตรการส่งเสริมความโปร่งใส และป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรภายในหน่วยงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๓

(นายสารัทธ์ เพชรรามวงศ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

ที่ ๒๖๑ /๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการ และคณะทำงาน โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔

ด้วยคณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ มีมติเห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔ โดยใช้แนวทางและเครื่องมือการประเมินตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

ดังนั้น เพื่อให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม พร้อมขับเคลื่อนและยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน จึงแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการ และคณะทำงาน โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ ประกอบด้วย

๑.๑ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง	ประธานกรรมการ
๑.๒ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง	รองประธานกรรมการ
๑.๓ ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๑.๔ ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๑.๕ ผู้อำนวยการกองการศึกษา	กรรมการ
๑.๖ รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง	กรรมการและเลขานุการ
๑.๗ หัวหน้าสำนักงานปลัด	ผู้ช่วยเลขานุการ

อำนาจหน้าที่

๑) ให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขปัญหา อุปสรรค ในการจัดทำ รวมรวมข้อมูลเอกสารหลักฐานการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT)

๒) ส่งเสริม สนับสนุน ให้บุคลากรในสังกัดตอบแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT)

๓) ส่งเสริม สนับสนุน ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละหน่วยงานตอบแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT)

/๒. คณะทำงาน...

๒. คณะทำงาน ประกอบด้วย

๒.๑) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง	ประธานคณะทำงาน
๒.๒) รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง	รองประธานคณะทำงาน
๒.๓) วิศวกรโยธา	คณะทำงาน
๒.๔) นิติกร	คณะทำงาน
๒.๕) เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	คณะทำงาน
๒.๖) เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	คณะทำงาน
๒.๗) ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน	คณะทำงาน
๒.๘) ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	คณะทำงาน
๒.๙) ผู้ช่วยนักทรัพยากรบุคคล	คณะทำงาน
๒.๑๐) ผู้ช่วยนักวิชาการพัสดุ	คณะทำงาน
๒.๑๑) ผู้ช่วยนักวิชาการสาธารณสุข	คณะทำงาน
๒.๑๒) ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้	คณะทำงาน
๒.๑๓) ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	คณะทำงานและเลขานุการ
๒.๑๔) ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์	ผู้ช่วยเลขานุการ

อำนาจหน้าที่

๑) รวบรวมข้อมูลรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ในแต่ละกระบวนงานบริการตามภารกิจที่ตนเองรับผิดชอบ ส่งให้ Admin ของหน่วยงาน เพื่อนำเข้าระบบ ITAS ในการเตรียมการประเมินตามห้วงระยะเวลา

๒) ประชาสัมพันธ์รายละเอียดการเข้าระบบ ITAS แก่บุคลากรในหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ในการตอบแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) และแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ให้เป็นไปตามระเบียบวิธีการประเมินที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

๓) จัดเตรียม ประสานงานส่งรายชื่อบุคลากรภาครัฐที่ปฏิบัติงานระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๑ ปี เพื่อตอบแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)

๔) ผู้ดูแลระบบของหน่วยงาน (Admin หน่วยงาน) มีหน้าที่ลงทะเบียนและเปิดใช้งานระบบ ITAS ประสานงานในขั้นดำเนินการประเมินกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และตอบคำถามตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ตามแนวทางที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด และจัดเตรียมข้อมูล รวบรวมเอกสาร หลักฐานตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะบนเว็บไซต์หน่วยงานให้เป็นปัจจุบัน

๕) รายงานผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองทราบ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบโดยทั่วกัน

/๖) ปฏิบัติหน้าที่...

๖) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑

(นายสารัทธ์ เพชรรามวงศ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

เรื่อง มาตรการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะ

.....

ด้วยพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ บัญญัติขึ้นเพื่อรองรับสิทธิของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยหน่วยงานรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการตามอำนาจหน้าที่ตามภารกิจของหน่วยงาน และจัดให้มีการเผยแพร่ให้ประชาชนสามารถใช้สิทธิเข้าตรวจดูข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานรัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีความโปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง จึงได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองขึ้น เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนตามมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ที่บัญญัติให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้อย่างสะดวก โดยองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองได้จัดข้อมูลไว้ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง เว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง และเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

ดังนั้น เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองมีความถูกต้อง ครบถ้วนชัดเจน และเป็นปัจจุบัน ซึ่งทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวกและมีประสิทธิภาพตามที่ได้ประกาศเจตจำนงสุจริตต่อบุคลากรและสาธารณชน จึงกำหนดมาตรการในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะ ดังนี้

๑. ลักษณะหรือประเภทข้อมูลที่ต้องเผยแพร่ต่อสาธารณชน

หมวดหมู่ข้อมูล	รายละเอียดข้อมูล
๑. เกี่ยวกับหน่วยงาน	- ประวัติความเป็นมา - วิสัยทัศน์ พันธกิจ - โครงสร้างหน่วยงาน ข้อมูลผู้บริหาร อำนาจหน้าที่ - ภารกิจ และหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน - ยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ - แผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปี - คำรับรอง และรายงานผลการปฏิบัติราชการ - ข้อมูลการติดต่อ ประกอบด้วย ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ โทรสาร และแผนที่ตั้งหน่วยงาน เป็นต้น - ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail Address)
๒. ข่าวประชาสัมพันธ์	- ข่าวสารประชาสัมพันธ์ทั่วไป - ข่าวสารและประกาศของหน่วยงาน เช่น ประกาศรับสมัครงาน ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง - กิจกรรมของหน่วยงาน

/๓. เว็บลิงค์...

๓. เว็บลิงค์	- หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง - เว็บไซต์อื่นๆ ที่น่าสนใจ
๔. บริการประชาชน	- คู่มือประชาชนตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ - แจ้งเรื่องร้องเรียน - กระดานถาม – ตอบ - แหล่งเรียนรู้ เช่น ภาษีเบื้องต้น การดูแลผู้สูงอายุ คู่มือประชาชน เป็นต้น
๕. กฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง	- กฎหมาย พระราชบัญญัติ พะระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ประกาศ ระเบียบ มาตรฐาน คู่มือและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
๖. ข้อมูลการบริการ	- แสดงข้อมูลการบริการตามภารกิจของหน่วยงาน พร้อมคำอธิบายขั้นตอนการบริการ โดยแสดงขั้นตอนการบริการต่างๆ แก่ประชาชน
๗. แบบฟอร์มที่ดาวน์โหลดได้	- ส่วนที่ให้บริการประชาชนสำหรับดาวน์โหลดเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ของหน่วยงาน

๒. หน้าที่ความรับผิดชอบและการตรวจสอบข้อมูล

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง ที่ ๓๘๑/๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง สั่ง ณ วันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๑

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายสารัทธ์ เพชรรามวงศ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

ที่ ๓๘๑ / ๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๑๐ หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ประชาชนรับทราบ และเพื่อสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ จึงขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง ประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

๑. นายสารัทธ์ เพชรรามวงศ์	ตำแหน่ง ปลัด อบต.ท้ายเหมือง	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวเมธาพร ขุนณรงค์	ตำแหน่ง รองปลัด อบต.ท้ายเหมือง	กรรมการ
๓. นายปรัชญา ไกรนรา	ตำแหน่ง วิศวกรโยธา	กรรมการ
๔. นายก่อลาภ อารีรอบ	ตำแหน่ง นิติกร	กรรมการ
๕. นายสมภพ ฮกเม่ง	ตำแหน่ง จพง.ป้องกันฯ	กรรมการ
๖. นางแสงดาว จิตรพงศ์	ตำแหน่ง ผช.นักวิเคราะห์นโยบายฯ	เลขานุการ

ให้คณะกรรมการมีอำนาจดังต่อไปนี้

(๑) เสนอนโยบายหรือมาตรการเกี่ยวกับบริหาร การจัดระบบ การขอ การอนุญาตและการบริการข้อมูลข่าวสาร

(๒) ให้คำแนะนำหรือเสนอความเห็นเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา รวมทั้งการจัดพิมพ์และการเผยแพร่

(๓) ให้คำแนะนำหรือเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การพิจารณาประเภทข้อมูลข่าวสารที่ไม่ต้องเผยแพร่ หรือข้อมูลข่าวสารที่เป็นความลับของราชการ

(๔) ให้คำแนะนำหรือเสนอความเห็นเกี่ยวกับประเภทของข้อมูลข่าวสารที่ควรจัดเก็บไว้ที่องค์การบริหารส่วนตำบล หรือส่งไปยังหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ

(๕) ให้คำแนะนำหรือเสนอความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำและปรับปรุงข้อมูลข่าวสารตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ หรือข้อมูลข่าวสารอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อราชการ

/(๖) ให้คำแนะนำ...

(๖) ให้คำแนะนำหรือเสนอความเห็นเกี่ยวกับการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารกับส่วนราชการ

(๗) ให้คำแนะนำหรือเสนอความเห็นในกรณีที่มีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการดำเนินการตามระเบียบนี้

(๘) แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อปฏิบัติการในเรื่องใดๆ ตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

(๙) เชิญบุคคลใดมาสอบถามหรือชี้แจงแสดงความเห็นเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร

(๑๐) ดำเนินงานอื่นใดตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย

ให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ที่รับผิดชอบประจำส่วนการงาน และมีหน้าที่ในส่วนของการจัดระบบข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

<u>สำนักปลัด</u>

๑. นายปณิธาน สดศรี	ตำแหน่ง	นักพัฒนาชุมชน
๒. นางแสงดาว จิตรพงศ์	ตำแหน่ง	ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน
๓. ว่าที่ ร.ต.ญ.จารีรัตน์ แซ่ลิ่ม	ตำแหน่ง	ผู้ช่วยนักวิชาการสาธารณสุข

<u>กองคลัง</u>

๑. นางสาว เสาวลักษณ์ ช่วยเหลือ	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
๒. นางสาว ฟ้าใส เจี่ยสกุล	ตำแหน่ง	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
๓. นางสาว สมใจ ตั้นประมวล	ตำแหน่ง	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้

<u>กองช่าง</u>

๑. นายปรัญญา ไกรนรา	ตำแหน่ง	วิศวกรโยธา
๒. นางสาว ดวงจันทร์ ปรีดาผล	ตำแหน่ง	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการกองช่าง

<u>กองศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม</u>

๑. นางสาว พรรษา เกตุแก้ว	ตำแหน่ง	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการกองการศึกษา
๒. นางสาว กนกวรรณ ก่อผล	ตำแหน่ง	ผู้ดูแลเด็ก

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำส่วนการงาน มีหน้าที่ ดังนี้

(๑) ดำเนินการตรวจสอบ ติดตาม ประสานงาน เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความรับผิดชอบให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และระเบียบองค์การบริหารส่วนตำบลว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๓ หรืออื่นๆตามที่เห็นสมควร

(๒) รวบรวมข้อมูลข่าวสารในส่วนการงานที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ และอยู่ในความรับผิดชอบนำส่งเลขานุการคณะกรรมการบริหารข้อมูลข่าวสาร เพื่อเผยแพร่หรือบริการ เพื่อตรวจดูและศึกษาค้นคว้าตลอดจนจัดทำสำเนาข้อมูลข่าวสารและเพื่อให้การปฏิบัติตามระเบียบองค์การบริหารส่วนตำบล ว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๔๙ ในส่วนของการบริหารประชาชนหรือหน่วยงานอื่นที่มาติดต่อข้อมูลหรือคำแนะนำ จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง ดังต่อไปนี้

/๑. นางสาว ชัชฎาพร...

๑. นางสาว ชัชฎาพร ทองสกุล ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

๒. นางสาว ลาวัลย์ มานะกิจ ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) จัดระบบข้อมูลข่าวสารตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ และจัดทำบัตรดัชนีหรือบัญชีเพื่อให้ประชาชนสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารได้เอง

(๒) จัดทำสมุดทะเบียนสำหรับผู้มาขอตรวจดูข้อมูลข่าวสาร ช่วยเหลือแนะนำผู้มาขอข้อมูลข่าวสาร

(๓) การทำสำเนาที่มีคำรับรองความถูกต้องสำหรับข้อมูลข่าวสารที่จัดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูให้แก่ผู้ขอ

(๔) กรณีการขอข้อมูลข่าวสารตามมาตราอื่นๆ ซึ่งไม่มีในศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้ส่งคำขอไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องพิจารณา

(๕) กรณีเป็นข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานอื่นให้คำแนะนำให้ไปขอ ณ หน่วยงานนั้น

(๖) การประสานงาน การแจ้งนัดหมาย การมอบสำเนาข้อมูลข่าวสารตาม (๔) ให้แก่ผู้ขอ

(๗) ดำเนินการอื่นใดตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย

(๘) รายงานผลการดำเนินการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบทุกเดือน

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด หากมีอุปสรรคหรือปัญหาให้แจ้งผู้บังคับบัญชาขั้นต้นเพื่อดำเนินการแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๑

(นายสารัทธ์ เพชรรามวงศ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

เรื่อง มาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

.....

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘ วรรค ๑ (๓) (๔) ได้กำหนดให้การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากภาครัฐ และจะต้องมีแนวทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน จึงได้กำหนดมาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. การมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง หรือส่วนราชการภายในแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒. การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการ หรือการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองและส่วนราชการภายในอย่างเป็นระบบ

๓. การมีส่วนร่วมให้เข้ามามีบทบาท โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมดำเนินงานในกระบวนการวางแผนและตัดสินใจ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูลระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง หรือส่วนราชการภายในกับผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างจริงจัง และมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

๔. การมีส่วนร่วมในการสร้างความร่วมมือ โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีบทบาทในการตัดสินใจ ตั้งแต่ระบุปัญหา พัฒนาทางเลือก และแนวทางแก้ไข รวมทั้งเป็นการภาคีในการดำเนินกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง หรือส่วนราชการภายใน

๕. มีส่วนร่วมในด้านการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีบทบาทในการร่วมแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง ตลอดจนเปิดโอกาสให้บุคลากรร่วมแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของผู้บริหาร โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองเป็นผู้กำกับดูแล

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายสารัทธ์ เพชรรามวงศ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

เรื่อง มาตรการส่งเสริมความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง

.....

ด้วยพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ กำหนดให้มีมาตรการส่งเสริมความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม จึงให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

๑. ประกาศเผยแพร่แผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง ภายในระยะเวลา ๓๐ วันทำการ หลังจากวันที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ

๒. เผยแพร่ข้อมูลอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้สาธารณชนสามารถตรวจสอบข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างได้ โดยมีองค์ประกอบตามที่กฎหมาย ระเบียบ กำหนด

๓. กำหนดแนวทางตรวจสอบถึงความเกี่ยวข้องระหว่างเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กับการจัดซื้อจัดจ้างและผู้เสนอราคา เพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน

๔. ห้ามมิให้เจ้าหน้าที่จัดซื้อจัดจ้างและบุคลากรภายในหน่วยงาน มีความเกี่ยวข้องกับผู้เสนอราคาทั้งประโยชน์ส่วนตน และผลประโยชน์สาธารณะที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่

๕. ห้ามมิให้บุคลากรภายนอกหน่วยงาน ใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ดำเนินงานโครงการที่เอื้อผลประโยชน์กับตนเอง ทั้งที่เกี่ยวกับตัวเงินและไม่เกี่ยวกับตัวเงิน ทรัพย์สิน หรือสิทธิประโยชน์ทุกรูปแบบ

๖. ห้ามมิให้บุคลากรภายในหน่วยงาน ดำรงตำแหน่งที่ทำหน้าที่ทับซ้อน

๗. เจ้าหน้าที่มีหน้าที่ตรวจสอบบุคลากรภายในหน่วยงาน ถึงความเกี่ยวข้องกับผู้เสนอราคา ดังนี้

๗.๑) ตรวจสอบชื่อ – สกุล ของผู้เสนอราคาว่ามีความสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับบุคลากรในหน่วยงานหรือไม่ เช่น บิดา มารดา พี่น้อง ญาติ เพื่อน คู่แข่ง ฯลฯ

๗.๒) ตรวจสอบสถานที่อยู่ สถานที่ปฏิบัติงานของผู้เสนอราคาว่ามีความสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับบุคลากรในหน่วยงานหรือไม่

๗.๓) ตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงาน ว่ามีส่วนได้ส่วนเสียกับงาน/โครงการ ทั้งผลประโยชน์ส่วนตนหรือผลประโยชน์ต่อสาธารณะที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่หรือไม่

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายสารัทธ์ เพชรรามวงศ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

คู่มือปฏิบัติงาน

ร้องเรียน – ร้องทุกข์

ร้องเรียน / ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป

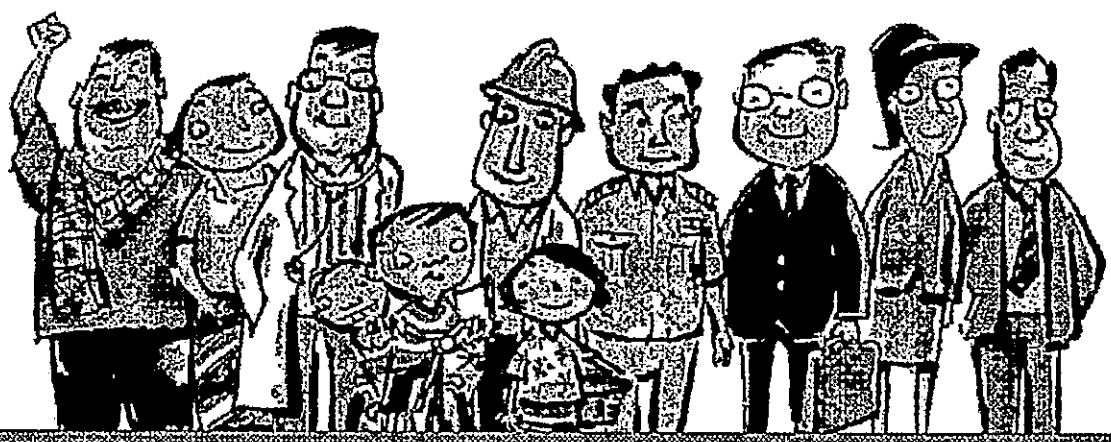
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

เลขที่ ๑๔๐ หมู่ที่ ๙ ตำบลท้ายเหมือง อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา ๘๒๑๒๐

http://www.thaimuang.go.th

โทรศัพท์ / โทรสาร ๐๗๖-๕๗๒๐๒๘



คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ต อบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้ว ยหลักเกณฑ์และวิธี การบริหารบ้านเมืองที่ดี พ .ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทาปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

บทที่ ๑

บทนำ

๑.หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ .ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการของประชาชน ให้เกิดความประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความ ผาสุกและความ เป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการบริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับ ปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านร้องทุกข์ / ร้องเรียน (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการปฏิบัติงาน

๒.วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองใช้เป็นแนวทางในการป ฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓.เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓.การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับ ๙๖/ ๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอท้ายเหมือง และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษา ,กฎหมาย,ขออนุมัติ/อนุญาต,ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภท งานบริการเพื่อตอบสนองวามประสงค์ของผู้รับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ / ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ / อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้ที่รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการร้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักง านปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑- ๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องกา รทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ / อนุญาต ,ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วันให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง โทรศัพท์ ๐๗๖-๕๗๒๐๒๘

๒.กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกแยะประเภทงานร้ องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ / ที่ปรึกษากฎหมาย จะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ขอรับ บริการต้องการทราบเมื่อให้ คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ข อรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีร้องเรียน / ร้องทุกข์ / แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้รับบริก ารต้องทราบและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ – ๒ วัน

- กรณี ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ / แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้ องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์เรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง โทรศัพท์ ๐๗๖-๕๗๒๐๒๘

๕.สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง เลขที่ ๑๔๐ หมู่ ๙ ตำบลท้ายเหมือง อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา

๖.หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ	หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
-	ผู้รับบริการ ประกอบด้วย
-	หน่วยงานของรัฐ* / เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ / เอกชน / หรือบุคคล/นิติบุคคล
	* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระองค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน
	** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ
-	บุคคล / หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
-	ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
-	ผู้มีส่วนได้เสีย ประกอบด้วย
-	ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
-	ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน / หมู่บ้านในเขตตำบลท้ายเหมือง
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองผ่านช่องทางต่างๆโดยมี

วัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Facebook / Line

(ศูนย์รับฟังปัญหา)

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์ มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ หรือระบบ

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆมาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๒.๑ ผ่านทางสำนักงานปลัด

๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.thaimuang.go.th

๒) ร้องเรียนผ่านตู้ / กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย / บัตรสนเทห์ / เอกสาร)

๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย / บัตรสนเทห์ / เอกสาร)

๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย / บัตรสนเทห์ / เอกสาร)

๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

๖) โทรศัพท์ ๐๗๖-๕๗๒๐๒๘

๗) ข่าวจากสื่อพิมพ์

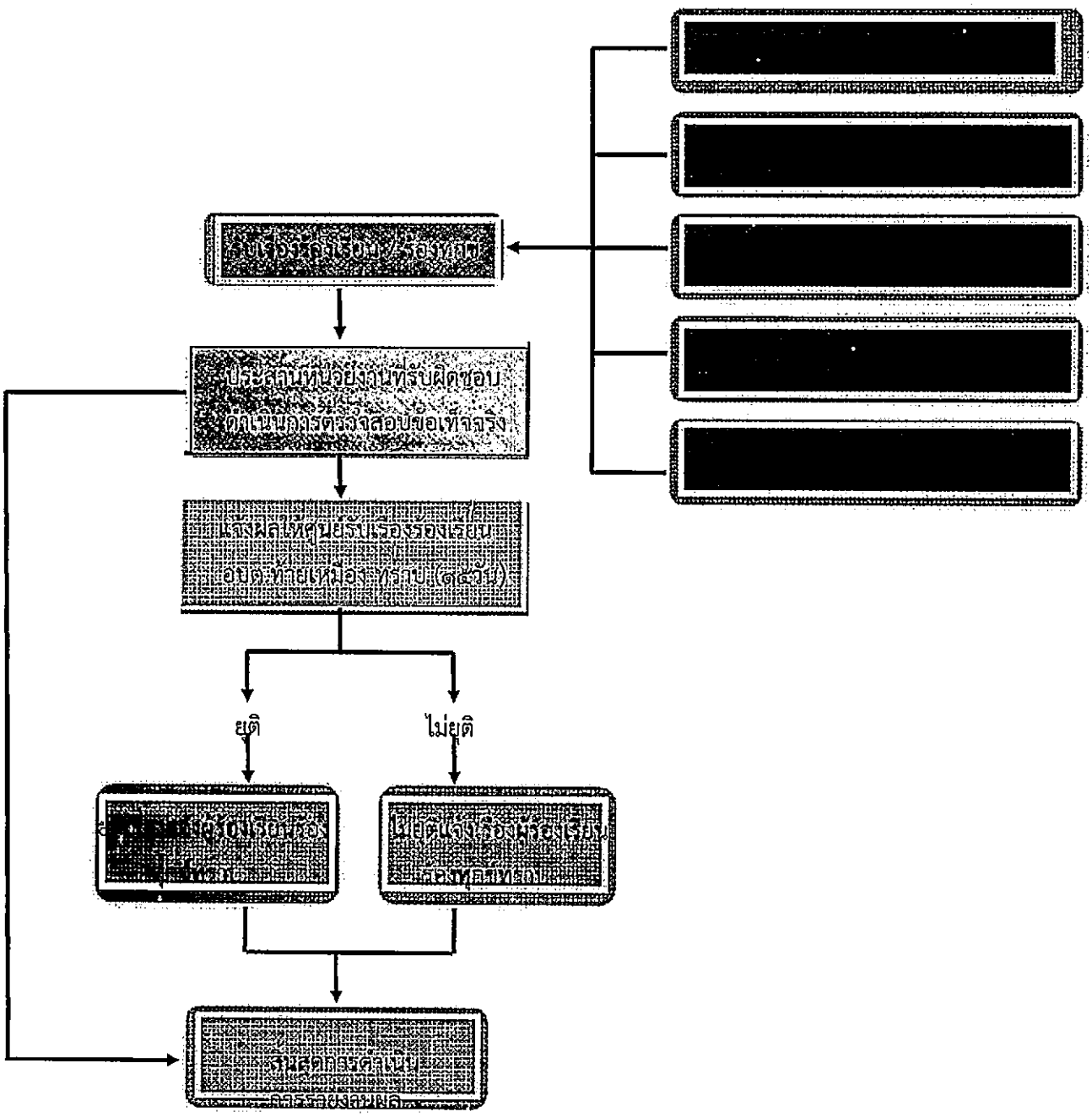
๘) Email ของหน่วยงาน

๙) ร้องเรียนLine (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)

๑๐) ร้องเรียนทาง Facebook

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.จัดตั้งศูนย์ / จุดรับขอร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง	ทุกวัน	ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๖-๕๗๒๐๒๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ	
ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ	