

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง



องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

## ๑. หลักการและเหตุผล

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนัก และให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารอดเอาเปรียบเป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน / ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลางเพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง ในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน และมีความใกล้ชิดกับประชาชน ได้จัดตั้ง ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง เมื่อวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๗ โดยมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวก ยุติธรรม ขจัดปัญหาความเดือดร้อน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

## ๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีประกาศฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ ท หน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง ได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง ตามคำสั่งเลขที่ ๔๑๔/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๑

## ๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา

#### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

#### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบล ท้ายเหมืองมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

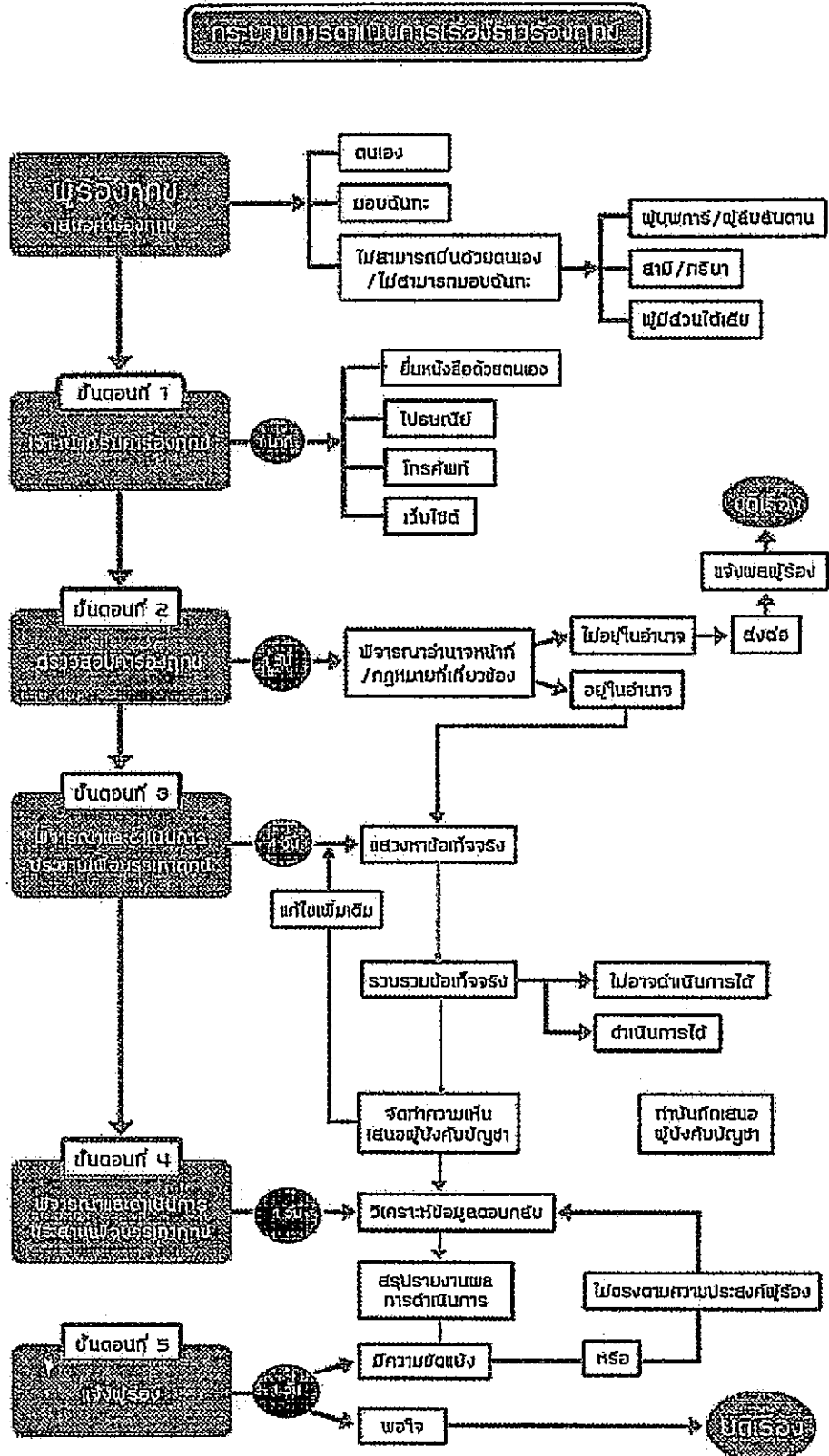
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการ ดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### ๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	หมายถึง	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง	ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองช่องทางต่างๆ โดยมี วัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน /การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อ	หมายถึง	ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line
เจ้าหน้าที่	หมายถึง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งรับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนช่องทางอื่นๆ Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

## ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน กรณีเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การบริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะ การจัดการขยะมูลฝอย กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน กรณีไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

#### ๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๔ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### ๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทราบ
- รวบรวมสรุปข้อร้องเรียน หลงจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การ จัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

#### ๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง / จดหมาย / เว็บไซต์ / โทรศัพท์ / Facebook / Line ให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้เสร็จภายใน ๗ วันทำการ

#### ๑๕. จัดทำโดย

- ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา

- โทรศัพท์ / โทรสาร ๐๗๖-๕๗๒๐๒๘

- เว็บไซต์ [www.thaimuang.go.th](http://www.thaimuang.go.th)

- Facebook : อบต.ท้ายเหมือง



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง  
ที่ ๔๑๒ / ๒๕๖๑

เรื่อง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

\*\*\*\*\*

ด้วยคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้ประกาศฉบับที่ ๙๖ / ๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง ประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อาศัยอำนาจแห่งประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖ / ๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ และมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และแก้ไขเพิ่มเติม องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง” ขึ้น ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง ตั้งอยู่เลขที่ ๑๕๕ / ๘๐ ม.๙ ตำบลท้ายเหมือง อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา โดยมีอำนาจหน้าที่ในการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่การให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และเพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

- |  |                  |
|--|------------------|
| ๑.๑. นายองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง      | ประธาน           |
| ๑.๒. รองนายองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง ๑ | รองประธาน        |
| ๑.๓. รองนายองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง ๒ | รองประธาน        |
| ๑.๔. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง     | กรรมการ          |
| ๑.๕. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง  | กรรมการ          |
| ๑.๖. ผู้อำนวยการกองการศึกษา                  | กรรมการ          |
| ๑.๗. ผู้อำนวยการกองคลัง                      | กรรมการ          |
| ๑.๘. ผู้อำนวยการกองช่าง                      | กรรมการ          |
| ๑.๙. หัวหน้าสำนักปลัด                        | กรรมการ          |
| ๒.๐. นักพัฒนาชุมชน                           | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติการของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

๒. รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. เสนอขอรับความช่วยเหลือการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนต่อศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบล

๔. แต่งคณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงานในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในด้านต่างๆ

๕. พิจารณา ประสานความร่วมมือ และหรือขอความร่วมมือให้ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐในพื้นที่ และคณะทำงาน ดำเนินการและบริหารจัดการแก้ไขส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความสามารถยุติเรื่องในระดับตำบลให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

๖. ดำเนินการตามศูนย์ดำรงธรรมระดับอำเภอ จังหวัด มอบหมาย

๗. ดำเนินงานอื่นๆ ตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย

๒. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง ประกอบด้วย

๑. นายก่อลาภ	อารีรอบ	นิติกรปฏิบัติการ
๒. นางสาวแสงดาว	จิตรพงศ์	ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน
๓. นางสาวชัชฎาพร	ทองสกุล	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์
๔. นางสาวลาวัลย์	มานะกิจ	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์มีหน้าที่ดังนี้

๑. ให้คำปรึกษาและบริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
๒. อำนวยความสะดวกต่อผู้มาแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต
๓. จัดทำรายงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต เสนอต่อคณะกรรมการอำนวยการ
๔. มีหน้าที่ไขและเปิดบัญชีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทุกวัน เวลา ๐๘.๐๐ น.

เพื่อนำปัญหาเรื่องร้องทุกข์เสนอต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อดำเนินการแก้ไขและช่วยเหลือต่อไป

๓. คณะทำงานประจำศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง ประกอบด้วย คณะทำงานสำนักปลัด

๑. นายก่อลาภ	อารีรอบ	นิติกรปฏิบัติการ
๒. นางสาวศรียัทธา	ชาญสวัสดิ์	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ
๓. นายปณิธาน	สดศรี	นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ
๔. นางสาวแสงดาว	จิตรพงศ์	ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน
๕. ว่าที่ ร.ต.หญิง จาริรัตน์ แซ่ลิ้ม		ผู้ช่วยนักวิชาการสาธารณสุข

๖. นางสาวลาวัลย์	มานะกิจ	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
๗. นางสาวชัชฎาพร	ทองสกุล	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

#### คณะทำงานกองคลัง มีดังนี้

๑. นางสาวเมธาพร	ขุนณรงค์	รองปลัด อบต.รท.ผอ.กองคลัง
๒. นางสาวเสาวลักษณ์	ช่วยเหลือ	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
๓. นางสาวฟ้าใส	เจ็ยสกุล	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
๔. นางสาวสมใจ	ต้นประมวล	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้
๕. นายธวัช	บุญกานนท์	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้
๖. นางสาวกรรณิการ์	คุ้มครอง	ผู้ช่วยนักวิชาการพัสดุ

#### คณะทำงานกองช่าง

๑. นายปริญญา	ไกรนรา	วิศวกรโยธาปฏิบัติการ รท.ผอ.กองช่าง
๒. นายวัชรินทร์	ชัยเสน	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประปา
๓. นางสาวดวงจันทร์	ปรีดาผล	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

#### คณะทำงานกองการศึกษา มีดังนี้

๑. นางสาวสุภัทสรณ์	ก้างกิจ	ครู คศ.๑ รท.ผอ.กองการศึกษา
๒. นางสาวเพ็ญภา	คงผล	ครู คศ.๑
๓. นางสาวพรทิพย์	สร้อยทอง	ครู คศ.๑
๔. นางสาวกนกวรรณ	ก่อผล	ผู้ดูแลเด็ก

#### คณะทำงานมีหน้าที่ ดังนี้

ทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบในสายงานของตน จัดทำรายงานเกี่ยวกับข้อร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องเสนอต่อคณะกรรมการอำนวยการปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้มอบหมายหรือที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด อย่าให้เกิดความเสียหาย ขึ้นหากมีอุปสรรคให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ

#### ๔. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง รับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆแล้ว เสนอเรื่องถึงประธานกรรมการศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง/ นายกองคการบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

๒. เมื่อนายกองคการบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง สั่งการแล้วให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (คณะทำงาน) ดำเนินการทันที โดยให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลภายใน ๑๕ วัน พร้อมทั้งแจ้งผู้รับทราบ

๓. เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผล โดยไม่แจ้งปัญหา / อุปสรรค / หรือขยายเวลา  
ดำเนินการศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง จะดำเนินการดังนี้

- ติดตามให้รายงานผลภายใน ๗ วัน
- แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วัน
- แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วัน

หากครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว ยังไม่รายงานผลการดำเนินการ จะเสนอนายกองค์การบริหาร  
ส่วนตำบลท้ายเหมืองเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

๔. เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง  
จะพิจารณาสั่งยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการทราบ

๕. การรายงานผลการดำเนินการ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการจัดการเรื่อง  
ร้องเรียนร้องทุกข์ โดยสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณาของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้าย  
เหมือง ดังนี้

๕.๑ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ และภาพประกอบ (ถ้ามี)

๕.๒ ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)

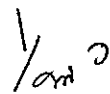
๕.๓ ความเห็นของหน่วยงาน และเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่อง / ดำเนินการต่อไปด้วย  
เหตุผลใด / มีปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขอย่างไร)

๕. สถานที่ทำการศูนย์ดำรงธรรม

สถานที่ติดต่อ : องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง เลขที่ ๑๕๕/๘๐ หมู่ที่ ๙  
ตำบลท้ายเหมือง อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา ๘๒๑๒๐  
โทรศัพท์/โทรสาร : ๐๗๖-๕๓๒๐๒๘  
Facebook : <https://www.facebook.com/thaimuang.SAO/>  
โทรศัพท์สายตรง : นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง โทร. ๐๘๑-๘๙๑๕๕๕๖

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑



( นายสาริทธิ์ เพชรรามวงศ์ )

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง