



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล แม่เจดีย์ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ จึงประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนด สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องปฏิบัติงานสำนักงานปลัดตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล แม่เจดีย์ ๖๔ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลแม่เจดีย์ อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย โดยมีช่องทางในการรับเรื่อง ร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องสำนักงานปลัดองค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่เจดีย์ ๖๔ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลแม่เจดีย์ อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๕๓-๗๘๙-๖๒๘
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ www.maejd.go.th
๔. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนและผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริต ทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔

ลงชื่อ


(นางมัญญาญจน์ แก้วก่อ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์

ที่ ๐๓๑/๒๕๖๔

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
และติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ด้วยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ เป็นองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๑๕ หมู่บ้านในเขตตำบลแม่เจดีย์ ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตาม มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วน ตำบลแม่เจดีย์ และขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ เกี่ยวกับ คณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล, พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจ ใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานปลัด และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี นักจัดการงานทั่วไป เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการ ช่วยเหลือและรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความ รับผิดชอบของสำนักงานปลัดฯ

๓. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี นายช่างโยธา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการ ช่วยเหลือและรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

๔. ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองการศึกษาฯ และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี เจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการ ช่วยเหลือและรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ใน ความรับผิดชอบของกองการศึกษาฯ

/ นักวิเคราะห์...

๕. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน เป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป โดยมีหน้าที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำรายงานพร้อมเร่งรัดการดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และแจ้งความคืบหน้าให้ประชาชนผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน

โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายละเอียดหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใด ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไป โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนร้องขอของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- | | |
|----------------------------|--|
| ๑. นางมัษฐกาญจน์ แก้วก่อ | ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล |
| ๒. นายประสพ ไชยคันธา | ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่าง |
| ๓. นางสาวอรพินท์ คำเขียว | ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ |
| ๔. นายคชนทร์ ทิพย์คำ | ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ |
| ๕. นายณัฐวิทย์ เปลี่ญวัญญา | ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ |
| ๖. นายวีรัชย์ นันดาวงศ์ | ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ |

โดยให้มีหน้าที่

๑. รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร
๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ
๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัดตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโดยทันที

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- | | | |
|-----------------------------|------------------------------------|----------------|
| ๑. นางมัญญาญจน์ แก้วก่อ | รองปลัด อบต. | ประธานคณะทำงาน |
| ๒. นายประสพ ไชยคันธา | ผู้อำนวยการกองช่าง | คณะทำงาน |
| ๓. นางสาวอรพินท์ คำเขียว | ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ | คณะทำงาน |
| ๔. นายคเชนทร์ ทิพย์คำ | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ | คณะทำงาน |
| ๕. นายณัฐวิทย์ เปลี๋ยววิญญา | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ | คณะทำงาน |
| ๖. นายวีรชัย นันทาวงค์ | นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ | คณะทำงาน |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(ลงชื่อ) 
(นางมัญญาญจน์ แก้วก่อ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์



ที่ ขร ๗๙๓๐๑/๕๓๐

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์
ถนนแม่ชะจาน - วังเหนือ ตำบลแม่เจดีย์
อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ๕๗๒๖๐

๓ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์การจัดตั้งศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน กำนัน,ผู้ใหญ่บ้าน ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ ได้มีประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องปฏิบัติงานสำนักงานปลัดตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ ๖๔ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลแม่เจดีย์ อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ ๖๔ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลแม่เจดีย์ อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๕๓-๗๘๙-๖๒๘
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ www.maejd.go.th
๔. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ จึงขอความอนุเคราะห์ท่านช่วยประชาสัมพันธ์ให้ราษฎรของท่านได้รับทราบโดยพร้อมเพรียงกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางมัฐกาญจน์ แก้วก่อ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์

สำนักงานปลัด อบต.

โทร ๐๕๓ - ๗๘๙๖๒๘ ต่อ ๑๕

โทรสาร ๐๕๓ - ๗๘๙๖๐๒

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”