



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์

ที่ ๒ /๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ได้มีประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (Service Level Agreement : SLA) ในการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง เพื่อเกิดการแก้ไข พัฒนาอย่างถูกต้องและมีความยุติธรรม จึงแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ดังนี้

คณะกรรมการ

- | | |
|--|-------------------|
| ๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ | ประธานกรรมการ |
| ๒. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ | กรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม | กรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๖. หัวหน้าสำนักปลัด | กรรมการ/เลขานุการ |
| ๗. นักทรัพยากรบุคคล | ผู้ช่วยเลขานุการ |

มีหน้าที่

๑. พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วนและดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๒. มอบหมายเจ้าหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ แก้ไขหรือช่วยเหลือเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. ให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ในการวิเคราะห์ แยกแยะ เรื่องร้องเรียนต่าง ๆ เพื่อประสานไปยังผู้เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถแก้ไขปัญหาได้ครบถ้วน ตามระยะเวลาและขั้นตอน
๔. เร่งรัด ติดตามเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ รายงานปัญหา อุปสรรค ตลอดจนการดำเนินการต่าง ๆ ทุกขั้นตอนให้คณะกรรมการทราบ

/ฝ่ายรับเรื่อง ...

ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- | | |
|-------------------------------------|---------------------|
| ๑. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๒. นักพัฒนาชุมชน | คณะทำงาน |
| ๓. นักวิชาการศึกษา | คณะทำงาน |
| ๔. นักทรัพยากรบุคคล | คณะทำงาน |
| ๕. เจ้าพนักงานธุรการ | คณะทำงาน/ เลขานุการ |

มีหน้าที่

- (๑) รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์จากประชาชนตามช่องทางและขั้นตอนที่กำหนดไว้
 - ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์
 - ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์
 - ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์
- (๒) ตรวจสอบเอกสารหลักฐานพร้อมทั้งบันทึกข้อมูลในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ โดยแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์
- (๓) พิจารณา/ วิเคราะห์ เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อทำบันทึกเสนอผู้บริหารในการพิจารณาสั่งการอนุญาต อนุมัติ หรือตามระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแก้ไข
- (๔) ปรับปรุงขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการตลอดจนช่องทางการอำนวยความสะดวกให้มีความทันสมัย ก้าวทันเทคโนโลยีใหม่ ๆ
- (๕) ประสานงานและติดตามผลการดำเนินงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- (๖) เฝ้าติดตามให้หน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายจิริทีปต์ ทวีสุข)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์