

คู่มือการปฏิบัติงานธุรการ



สำนักงานปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระป๋อง

อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำนำ

งานธุรการ สำนักงานปลัด ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในด้านงานธุรการขึ้น เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน งานธุรการเป็นงานหลักของสำนักงาน สำหรับการติดต่อราชการกับหน่วยงานภายนอก และภายในในสำนักงาน เป็นงานที่ต้องการความถูกต้องและรวดเร็ว งานธุรการเป็นงานหลักที่ส่งเสริมสนับสนุนงานให้การปฏิบัติงานในส่วนราชการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสามารถใช้เป็นคู่มือสำหรับผู้ปฏิบัติงานประจำหน่วยงานธุรการ และผู้ที่ได้รับมอบหมาย สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ หากมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานธุรการ ยินดีน้อมรับและพร้อมจะปรับปรุงแก้ไขเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ต่อไป

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ

สารบัญ

	หน้า
งานสารบรรณ	๑
Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
การจัดทำหนังสือราชการ	๓
Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
งานกิจการสภา	๗
Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
งานศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๙
Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๑
งานรับเรื่องราวร้องทุกข์	๑๒
Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๓

งานธุรการ

งานธุรการ หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับงานเอกสารของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ แบ่งออกเป็น ๑๒ งาน ดังต่อไปนี้

- ๑.งานสารบรรณ การรับ-ส่งหนังสือ ร่าง โต้ตอบ บันทึก คัดสำเนา พิมพ์ ตรวจสอบหนังสือ และนำเรื่องเสนอผู้บริหาร
- ๒.งานเก็บหนังสือ ให้สามารถค้นหาได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบล
- ๓.งานรับเรื่องร้องทุกข์ และร้องเรียน
- ๔.งานรวบรวมข้อมูล เอกสารศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ
- ๕.การจัดทำรายงานกิจกรรมประจำปี
- ๖.งานจัดทำฎีกา และเอกสารประกอบฎีกาของสำนักงานปลัด อบต.คลองกระปือ
- ๗.งานจัดทำทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ สำนักงานปลัด อบต.คลองกระปือ
- ๘.งานควบคุมดูแล บำรุงรักษาอาคาร การอนุญาตให้ใช้ อาคาร สถานที่ ห้องประชุม
- ๙.งานควบคุมดูแลการฝึกอบรม การประชุม สัมมนาและการเลี้ยงรับรองการประชุม
- ๑๐.งานกิจการสภา
- ๑๑.งานเกี่ยวกับการเลือกตั้ง
- ๑๒.งานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

งานสารบรรณ

การรับ-ส่งหนังสือ ร่างโต้ตอบ บันทึก คัดสำเนา พิมพ์ตรวจสอบหนังสือและนำเรื่องเสนอผู้บริหาร

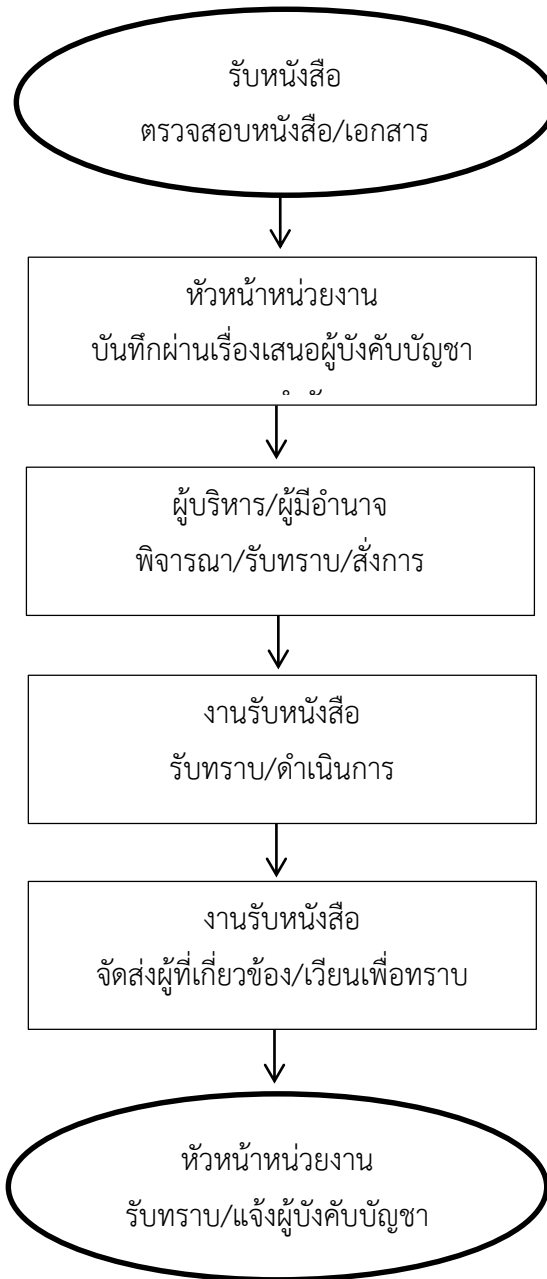
การลงรับหนังสือราชการ เพื่อเป็นหลักฐานทางราชการยืนยันการรับหนังสือเข้า เพื่อให้งานสารบัญเป็นระบบและป้องกันหนังสือเอกสารราชการสูญหาย เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการสืบค้นเมื่อต้องการต้นเรื่องของหนังสือราชการ

การรับหนังสือราชการ ได้แก่ การรับและเปิดซองหนังสือ ลงเวลา ลงทะเบียน และส่งหนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอกให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการดำเนินการ

- ๑.รับหนังสือราชการจากภายในและภายนอก
- ๒.เปิดซองและตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสาร
- ๓.คัดแยกลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ
- ๔.ลงทะเบียนรับและเปิดหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- ๕.เสนอหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อบันทึกความเห็น
- ๖.เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ตามลำดับ
- ๗.หัวหน้าหน่วยงานตรวจเพิ่ม
- ๘.งานธุรการรับทราบและบันทึกการวินิจฉัยสั่งการ
- ๙.งานธุรการดำเนินการตามคำวินิจฉัยสั่งการ โดยส่งเอกสารผ่านให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
- ๑๐.จัดเก็บหนังสือต้นฉบับเข้าแฟ้มเอกสารของหน่วยงานตามประเภท หัวข้อเรื่องโดยเรียงตามปีปฏิทิน
- ๑๑.สิ้นสุดการดำเนินงานรับหนังสือ

Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน



การจัดทำหนังสือราชการ

ขั้นตอนการดำเนินการ

เมื่อได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ดำเนินการจัดทำหนังสือราชการในเรื่องต่างๆ ผู้เสนอผลงานได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๑. ศึกษา ทำความเข้าใจเรื่องเดิม และข้อกฎหมาย ระเบียบหรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องในการจัดทำหนังสือราชการในเรื่องนั้นๆ ให้ถูกต้องและแม่นยำเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๒. พิจารณารูปแบบของหนังสือราชการแต่ละชนิด ที่จะจัดทำว่าควรจะใช้หนังสือราชการชนิดใด หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา เพื่อให้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘

๓. จัดทำ (ร่าง) หนังสือราชการโดยให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้จัดทำหนังสือราชการ และให้ถูกต้องเหมาะสม ทั้งด้านเนื้อหา ภาษาและรูปแบบ ฯลฯ

๔. พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสม ของหนังสือ (ร่าง) ที่จัดทำ เพื่อให้ผู้รับหนังสือเข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งหนังสือ

๕. การพิมพ์และการใช้เครื่องหมายในการพิมพ์

- การพิมพ์หนังสือราชการที่ต้องใช้กระดาษครุฑถ้ามีข้อความมากกว่า๑หน้า หน้าต่อไปให้ใช้กระดาษไม่ต้องมีตราครุฑแต่ให้มีคุณภาพเช่นเดียวหรือใกล้เคียงกับแผ่นแรกการพิมพ์กระดาษขนาดเอ๔บรรทัดแรกของกระดาษควรอยู่ห่างจากขอบกระดาษด้านบนประมาณ ๓ เซนติเมตร

- ให้กั้นระยะห่างจากขอบกระดาษด้านซ้ายมือประมาณ ๓ เซนติเมตรเพื่อความสะดวกในการเก็บเข้าแฟ้มตัวอักษรสุดท้ายควรห่างจากขอบกระดาษด้านขวาไม่น้อยกว่า ๒ เซนติเมตร

- การเว้นวรรคระหว่างข้อเรื่องกับเรื่องให้เว้น๒เคาะหลังจากพิมพ์หัวข้อแล้วให้เคาะ๒ครั้งพิมพ์ข้อความต่อไป

- การพิมพ์ไม้ยมก (๑) ไม่ต้องเคาะก่อนพิมพ์ไม้ยมกแต่เคาะ๑ก่อนพิมพ์ข้อความต่อไปเช่นเรื่องต่างๆที่ได้รับพิจารณาแล้ว เป็นต้น

- ก่อนจะพิมพ์วงเล็บ (...) ให้เคาะ๑ก่อนเปิดวงเล็บและปิดวงเล็บให้เคาะ๑เสมอ

- การพิมพ์ตัวหนังสือที่มีไปยาลน้อย (๑) ไม่ต้องเคาะก่อนพิมพ์ไปยาลน้อยแต่เคาะ ๑ หลังพิมพ์แล้ว

- การพิมพ์ที่มีตัวเลขโดยทั่วไปให้เคาะหน้า ๑ เคาะและเคาะหลัง ๑ เคาะเสมอเช่น จำนวน ๕ คนและการพิมพ์จำนวนเลขที่เกิน๓หลักให้พิมพ์จุลภาค (.) ระหว่างหลักพันกับหลักร้อย เช่นนายแดงให้เงินฉันทจำนวน ๓,๐๐๐บาท และถ้าพิมพ์ตัวเลขที่เกี่ยวกับการเงินควรพิมพ์ทศนิยม (.) และยัติภังค์ (-) ไว้ด้วยเช่น เป็นจำนวนเงิน ๓,๐๐๐.-บาท

- เครื่องหมายคำพูด “.....” ก่อนพิมพ์เครื่องหมายคำพูดเปิดให้เคาะ๑เมื่อพิมพ์และปิดเครื่องหมายคำพูดให้เคาะ๑ก่อนพิมพ์ข้อความต่อไป

- การใช้ไปยาลใหญ่ ฯลฯ เคาะหน้าก่อนพิมพ์๑เคาะและเคาะหลังเมื่อพิมพ์แล้ว๑เคาะ ก่อนพิมพ์ข้อความต่อไปเช่น เงามะ ลำไย ทุเรียน มังคุด ฯลฯนอกจากนี้.....

- ไม่ต้องเคาะเมื่อต้องการพิมพ์เปอร์เซ็นต์เช่น ๑๕% แต่เคาะ๑ก่อนพิมพ์ข้อความต่อไปเช่น ผลประกอบการเพิ่มขึ้น ๑๕% จากปีที่แล้ว

- การพิมพ์หนังสือที่มีหลายหน้าต้องพิมพ์เลขหน้าโดยให้พิมพ์ตัวเลขหน้ากระดาษไว้ระหว่างเครื่องหมายยัติภังค์ (-) ที่กึ่งกลางด้านบนของกระดาษห่างจากขอบกระดาษบนประมาณ ๓ เซนติเมตร

- การพิมพ์หนังสือราชการไม่จำเป็นต้องกันหลังให้ตรงกันการกันหลังทำให้วรรคตอนผิดพลาดได้เพียงพิมพ์ให้เหลือที่ว่างด้านขวาของหนังสือประมาณ ๑ นิ้วหรือ ๒ เซนติเมตร

- การพิมพ์หนังสือที่มีจำนวนหลายหน้าให้พิมพ์คำต่อเนื่องของข้อความที่จะยกไปพิมพ์หน้าใหม่ไว้ด้านล่างมุมขวาของหน้านั้นๆแล้วตามด้วย ... (จุด๓จุด) และควรจะต้องมีข้อความของหนังสือเหลือไปพิมพ์ในหน้าสุดท้ายอย่างน้อย๒บรรทัดก่อนพิมพ์คำลงท้าย

๖. การจัดพิมพ์หนังสือราชการ (ปัจจุบันส่วนมากจัดทำโดยการส่งพิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์) ผู้จัดทำจะต้องเข้าใจถึงหลักการ และวิธีการจัดทำหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ภาคผนวกที่ ๒) โดยจะต้องจัดทำ ต้นฉบับจำนวน ๑ ฉบับ สำเนาฉบับจำนวน ๑ ฉบับ และสำเนาจำนวน ๑ ฉบับ ก่อนการเสนอผู้บังคับบัญชา

๖.๑ ตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งก่อนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น หากผู้บังคับบัญชามีการสั่งการให้แก้ไข ผู้จัดทำหนังสือจะต้องนำหนังสือกลับมาพิจารณาแก้ไขตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ

๖.๒ การจัดทำหนังสือราชการจะเสร็จสิ้นเมื่อ ผู้มีอำนาจหน้าที่ลงนามในหนังสือที่จัดทำขึ้น สำเนา คือ เอกสารที่จัดทำขึ้นเหมือนกับต้นฉบับไม่ว่าจะทำจากต้นฉบับสำเนาฉบับ หรือจากสำเนาอีกชั้นหนึ่งแบ่งออกเป็น ๒ ประเภทคือ

“สำเนาฉบับ” เป็นสำเนาที่จัดทำพร้อมกับต้นฉบับและเหมือนต้นฉบับผู้ลงลายมือชื่อในต้นฉบับจะลงลายมือชื่อหรือลายมือชื่อย่อไว้และให้ผู้ตรวจผู้ร่าง ผู้พิมพ์ ผู้ทานและผู้ตรวจลงลายมือชื่อหรือลายมือชื่อย่อไว้ที่ข้างท้ายขอบล่างด้านขวาของหนังสือการทำสำเนาวิธีนี้คือให้ตัดครุฑออกแล้วจึงส่งพิมพ์

“สำเนา” เป็นสำเนาที่ส่วนราชการหรือเจ้าหน้าที่จัดทำขึ้นสำเนานี้อาจทำขึ้นด้วยการถ่ายคัดสำเนา หรือด้วยวิธีอื่นใดสำเนาชนิดนี้โดยปกติต้องมีการรับรอง การรับรองสำเนาให้มีคำรับรองว่า “สำเนาถูกต้อง” และให้เจ้าหน้าที่ตั้งแต่ละดับ๒ หรือเทียบเท่าขึ้นไปซึ่งเป็นเจ้าของเรื่องที่ทำสำเนานั้นลงลายมือชื่อรับรองพร้อมทั้งชื่อตัวบรรจง ตำแหน่ง และวันเดือนปีที่รับรองและโดยปกติให้มีคำว่า “สำเนา” ไว้ที่กึ่งกลางหน้าเหนือบรรทัดแรกของสำเนาหนังสือด้วย

การทำสำเนาอาจทำได้หลายวิธีดังนี้

๑. วิธีคัดหรือลอกจากต้นฉบับคำต่อคำให้ถูกต้องกับต้นฉบับเดิม

๒. วิธีถอดหรือจัดทำพร้อมต้นฉบับเช่นพิมพ์ต้นฉบับพร้อมสำเนาด้วยการใช้กระดาษคาร์บอน

๓. วิธีถ่ายจากต้นฉบับเช่นการถ่ายด้วยเครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

๔. วิธีอัดสำเนาด้วยการทำให้หมึกที่กระดาษไขต้นฉบับติดที่กระดาษสำเนา

๕. ตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งก่อนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ภายหลังจากการพิมพ์หนังสือราชการแล้ว ก่อนจะทำการเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และจะต้องมีการจัดเรียงหนังสือในการเสนอผู้บังคับบัญชาโดยสามารถดำเนินการดังนี้

๕.๑ การจัดเรียงหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชา

- ให้เรียงลำดับขึ้นมาโดยเมื่อมีการบันทึกขึ้นมาใหม่ให้เรียงซ้อนไว้ข้างหน้าเป็นลำดับ เมื่อเรื่องไปถึงผู้บังคับบัญชาผู้บังคับบัญชาจะเห็นบันทึกของผู้เสนอหลังสุดก่อน

- เพื่อความสะดวกแก่ผู้บังคับบัญชาในการพิจารณาความเห็นที่ผ่านขึ้นมาตามลำดับจะให้หมายเลข๑, ๒, ๓โดยเขียนตัวเลขอยู่ภายในวงกลมกำกับเรื่องที่เสนอขึ้นมาตามลำดับก็ได้

- เรื่องที่เสนอมีหลายแผ่นเพื่อให้เกิดความเรียบร้อยและป้องกันการสูญหายให้เย็บหรือยึดติดกันให้เรียบร้อยที่มุมบนด้านซ้ายมือถ้าเย็บให้เย็บด้านซ้ายขนานกับสันหนังสือ

- การจัดหนังสือเสนอควรจัดให้สะดวกในการพิจารณาโดยมีเอกสารประกอบการพิจารณาให้พร้อมและต้องจัดให้เป็นระเบียบเพื่อให้พลิกดูได้ทันทีผู้รวบรวมเรื่องเสนอควรมีบันทึกย่อไว้ว่าหนังสือในแฟ้ม มีเรื่องอะไรบ้างเมื่อรับแฟ้มคืนจะได้ตรวจสอบว่าเรื่องใดได้รับการพิจารณาสั่งการหรือลงชื่อเรื่องใดถูกนำออกจากแฟ้มไปเพื่อเอาไว้พิจารณา ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชานำเรื่องออกจากแฟ้มไปพิจารณาผู้เสนอจะต้องเขียนบันทึกสอดไว้ในแฟ้มแทนที่เรื่องที่น่าออกไปด้วย

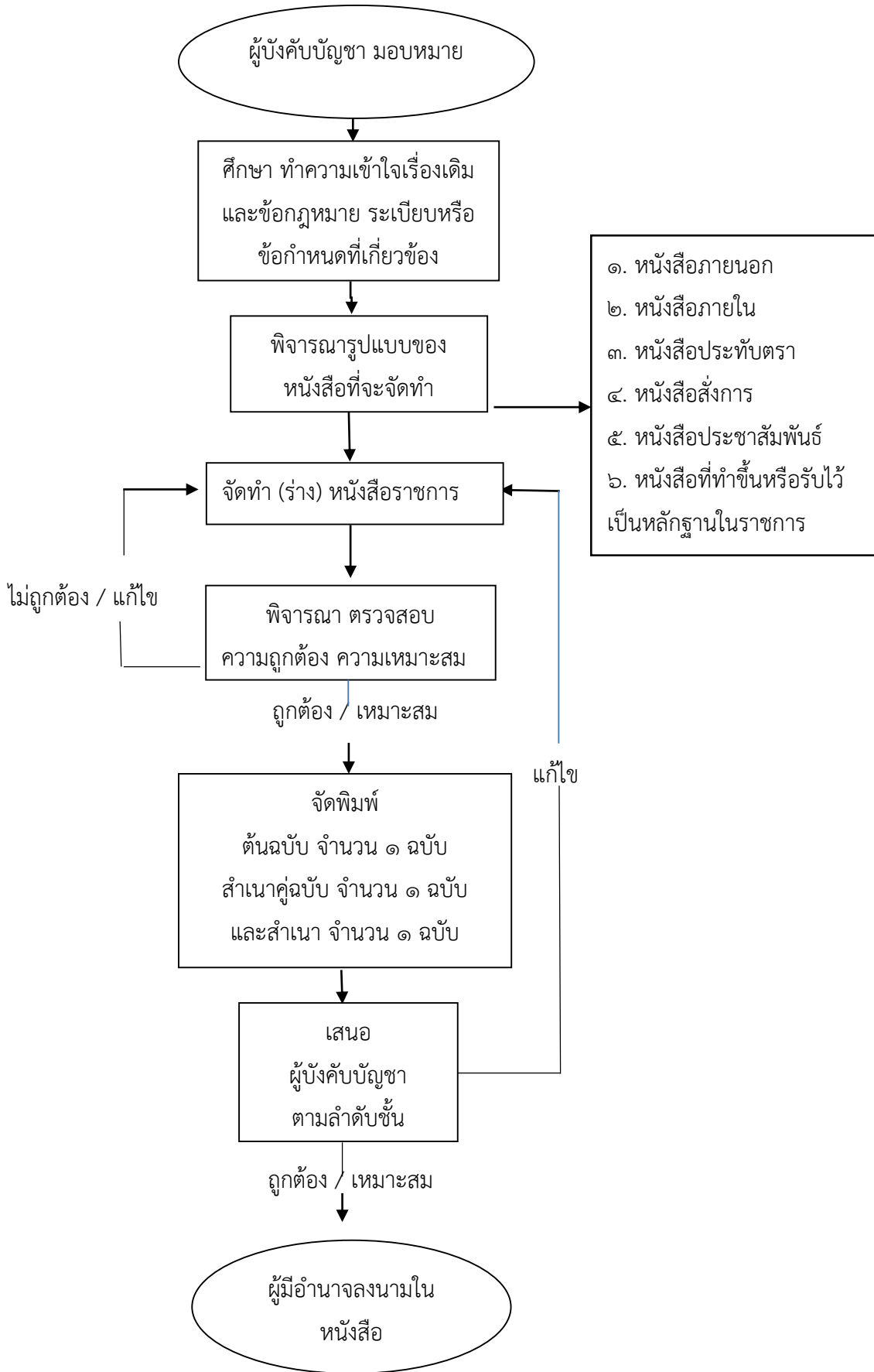
๕.๒ การเสนอหนังสือต่อผู้บังคับบัญชาคือการนำหนังสือที่ดำเนินการชั้นเจ้าหน้าที่เสร็จแล้วเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณำบันทึกสั่งการทราบและลงนาม

- การเสนอหนังสือให้เสนอไปตามสายการปฏิบัติงานตามลำดับชั้นผู้บังคับบัญชา โดยปกติการเสนอหนังสือต้องใส่แฟ้มหรือซองเรียงตามลำดับโดยแยกตามลักษณะความสำคัญของเรื่องแต่ให้จัดลำดับเรื่องที่ต้องพิจารณาก่อนไว้ข้างหน้าเรื่องที่ได้รับมาก่อนต้องเสนอเพื่อให้ได้รับการปฏิบัติให้เสร็จก่อนในกรณีที่ส่วนราชการมีหนังสือราชการมากควรแยกเป็นประเภทและแฟ้มหรือซองหากส่วนราชการใดมีหนังสือราชการน้อยอาจใช้แฟ้มเดียวกันก็ได้ ในกรณีการเสนอหนังสือเป็นเรื่องสำคัญซึ่งมีรายละเอียดจะต้องพิจารณาจากผู้จัดทำเรื่องอาจขอ นำเรื่องเสนอด้วยตนเองก็ได้ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาสอบถามเหตุผลบางประการประกอบการพิจารณา ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชามีการสั่งการให้แก้ไขผู้จัดทำหนังสือจะต้องนำหนังสือกลับมาพิจารณาแก้ไขตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ

๕.๓ การจัดทำหนังสือราชการจะเสร็จสิ้นเมื่อผู้มีอำนาจลงนาม ลงนามในหนังสือที่จัดทำขึ้น

- ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชา (ผู้ลงนาม) ลงนามในหนังสือที่เสนอแล้วเรื่องต้องย้อนกลับผ่านลงมาตามลำดับสายงานเช่นเดียวกันผู้ผ่านเรื่องต้องลงชื่อย่อและวันที่ เดือน พ.ศ. กำกับยกเว้นเรื่องที่เร่งด่วนจะต้องดำเนินการปฏิบัติในทันทีให้ส่งเรื่องนั้นตรงไปยังผู้ปฏิบัติและให้เป็นหน้าที่ของหน่วยปฏิบัติที่จะต้องเสนอให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

Flow Chart แสดงขั้นตอนการจัดทำหนังสือราชการ



งานกิจการสภา

ขั้นตอนการดำเนินการ

เมื่อได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานกิจการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๑. ศึกษา ทำความเข้าใจและรวบรวมข้อมูลกฎหมาย ระเบียบหรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องสำหรับสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกคนสำหรับใช้ประกอบการปฏิบัติงานกิจการสภา เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๒. จัดทำประกาศกำหนดสมัยประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ สมัยสามัญ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒ และกำหนดสมัยประชุมสภา อบต.สมัยแรกของปีถัดไป ตามที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ กำหนด

๓. จัดทำประกาศเรียกประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือติดประชาสัมพันธ์ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือพร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ทาง www.klongkrabue.go.th และจัดส่งหนังสือให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือทราบ

๔. จัดส่งหนังสือเชิญประชุม ระเบียบวาระการประชุม พร้อมทั้งเอกสารรายละเอียดต่าง ๆ ให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ

๕. จัดทำประกาศสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ เชิญประชาชนเข้ารับฟังการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ

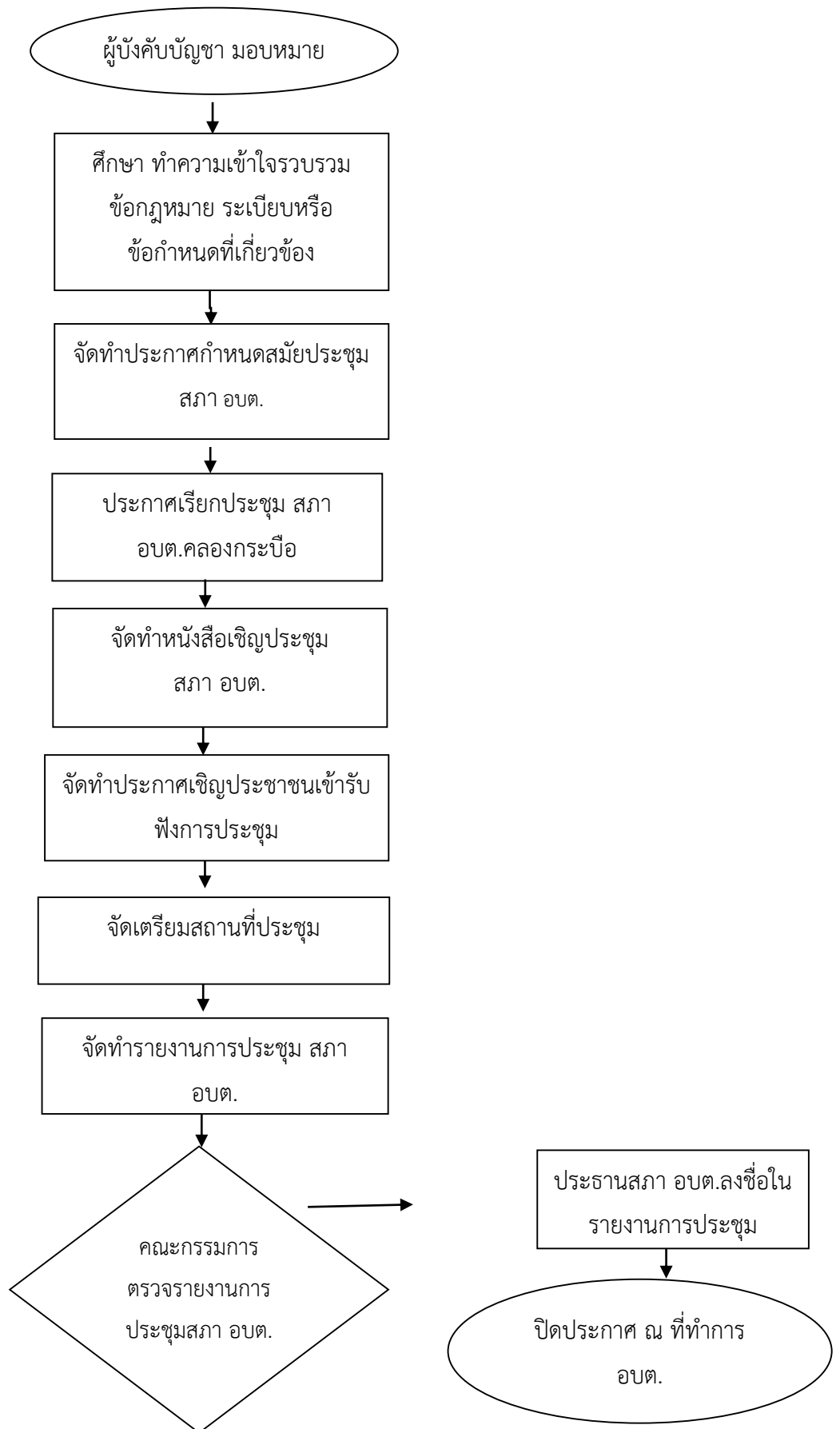
๖. จัดเตรียมสถานที่ประชุม เอกสารต่าง ๆ สำหรับสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณา

๗. จัดทำรายงานการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ ตามระเบียบ ข้อบังคับ และให้คณะกรรมการตรวจรายงานการประชุมทำการตรวจรายงานการประชุม

๘. จัดทำรายงานการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ ที่คณะกรรมการตรวจรายงานประชุมแล้ว เสนอให้ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลลงชื่อเพื่อเป็นหลักฐาน

๙. ประชาสัมพันธ์รายงานการประชุมที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลลงชื่อแล้ว โดยติดประชาสัมพันธ์ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ และประชาสัมพันธ์ผ่านทาง www.klongkrabue.go.th

Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน



การดำเนินการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ขั้นตอนการดำเนินงาน

จากเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ มาตรา ๙ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ ประกอบกับได้มีประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดู โดยให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีสถานที่สำหรับประชาชนสามารถเข้าค้นหาข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยเรียกสถานที่จัดเก็บข้อมูลข่าวสารว่าศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

๑. กำหนดสถานที่ตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร โดยสถานที่ต้องเป็นสัดส่วน สามารถพบเห็นได้ง่าย และสะดวกต่อการเข้าไปตรวจดูข้อมูลข่าวสาร โดยจัดเป็นห้องใดห้องหนึ่งของสำนักงานหรือหน่วยงานที่สามารถพบเห็นได้ง่ายหรือจัดไว้ในห้องสมุดของหน่วยงานก็ได้ หน่วยงานมีพื้นที่น้อยสามารถจัดเป็นห้องเฉพาะของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการได้ ควรจัดเป็นมุมหนึ่งของภายในสำนักงานนั้นโดยคำนึงถึงความเป็นสัดส่วนและเหมาะสมต่อการตรวจดูข้อมูลข่าวสารของประชาชนและถ้าไม่สามารถเก็บข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานไว้ได้ทั้งหมดในที่เดียวกันก็สามารถแยกเก็บไว้ต่างหากได้แต่จะต้องมีป้ายแสดงว่า ข้อมูลข่าวสารที่แยกเก็บนั้นเก็บอยู่ที่ใด และต้องมีการจัดทำดัชนีหรือบัญชีรายการข้อมูลข่าวสารที่เก็บแยกแสดงไว้ด้วย ยกเว้นกรณีจำเป็นจริง ๆ ก็สามารถไปจัดตั้งที่อื่นซึ่งเป็นสถานที่ใกล้เคียงได้ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ ได้จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารโดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ”

๒. จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ มีการจัดให้มีวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าตรวจดูข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

(๑) โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการและประชาชน

(๒) โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับประชาชนในการสืบค้นและศึกษาข้อมูล

(๓) ตู้ ชั้น สำหรับไว้ใส่แฟ้มข้อมูลเอกสารตามที่กฎหมายกำหนด โดยจัดให้มีแฟ้มข้อมูล

ข่าวสารตามมาตรา ๗ และ มาตรา ๙ และข้อมูลข่าวสารตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร

(๔) ระบบติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

(๕) แบบฟอร์ม กระดาษ เครื่องเขียนเท่าที่จำเป็นในการค้นหาและบันทึกข้อมูล

(๖) แผนภูมิ แผนผังการให้บริการ แผนที่ เอกสารแจกจ่าย วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์

ป้ายประกาศของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(๗) สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น พัดลม ตู้น้ำเย็น หนังสือพิมพ์ หรือหนังสืออ่านประกอบอื่น ๆ ที่จำเป็นในการให้ข้อมูลความรู้แก่ภาคประชาชน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๓. การมอบหมายหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หน่วยงานของรัฐที่ได้มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ควรมีการมอบหมายให้ส่วนงานภายในหน่วยงานรับผิดชอบการดูแลและพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เช่น มอบหมายให้ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศหรือส่วนประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน เป็นต้น ไม่ควรแบ่งกระจายออกไปตามส่วนงานต่าง ๆ และควรมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจในหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง

๔. การจัดทำดัชนี/บัญชีรายการข้อมูลข่าวสารของราชการ การจัดทำดัชนี/บัญชีรายการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการนั้น มีความจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ดังนี้

(๑) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารของประชาชนผู้มาติดต่อตรวจดูหรือขอข้อมูลข่าวสารของราชการ

(๒) เพื่อเป็นการแสดงรายการหลักของข้อมูลข่าวสารของราชการว่า เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารของราชการที่กฎหมายกำหนดไว้หรือไม่ เช่น การเรียงข้อมูลตามมาตรา ๙ ตั้งแต่ (๑)-(๘) และข้อมูลข่าวสารตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

(๓) เพื่อให้สะดวกต่อการควบคุมตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของราชการที่จัดมาไว้ในศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการว่าข้อมูลใดขาดหรือว่าสูญหายไป โดยการจัดทำบัญชีรายการข้อมูลข่าวสารนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ได้ดูแลรักษาข้อมูลข่าวสารไว้อย่างเหมาะสมและเพื่อเป็นหลักฐานในการอ้างอิง

๕. กำหนดระเบียบหลักเกณฑ์การให้บริการ การกำหนดระเบียบและหลักเกณฑ์ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เพื่อกำกับติดตาม กระบวนการทำงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๕.๑ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

๕.๒ กำหนดค่าธรรมเนียมการขอสำเนาและการขอสำเนาที่มีคำรับรองความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร โดยคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ ได้เห็นชอบการกำหนดค่าธรรมเนียม ดังนี้

๕.๒.๑ ค่าธรรมเนียมการขอสำเนา กำหนดอัตราดังนี้

(๑) ขนาดกระดาษ เอ ๔	หน้าละไม่เกิน	๑ บาท
(๒) ขนาดกระดาษ เอฟ ๑๔	หน้าละไม่เกิน	๑.๕๐ บาท
(๓) ขนาดกระดาษ บี ๔	หน้าละไม่เกิน	๒ บาท
(๔) ขนาดกระดาษ เอ ๓	หน้าละไม่เกิน	๓ บาท
(๕) กระดาษพิมพ์เขียว เอ ๒	หน้าละไม่เกิน	๘ บาท
(๖) กระดาษพิมพ์เขียว เอ ๑	หน้าละไม่เกิน	๑๕ บาท
(๗) กระดาษพิมพ์เขียว เอ ๐	หน้าละไม่เกิน	๓๐ บาท

๕.๒.๒ ค่าธรรมเนียมให้คำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร กำหนดอัตรา
คำรับรองละ ๕ บาท

๕.๒.๓ การพิจารณายกเว้นหรือลดอัตราค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายเป็น
การเฉพาะกรณี จะคำนึงถึงการช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อย

ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

๑. เมื่อประชาชนเข้ามาดูข้อมูลข่าวสาร เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารจะให้คำแนะนำ โดยให้ผู้ขอข้อมูลข่าวสารลงชื่อในสมุดทะเบียน และกรอกแบบคำขอข้อมูลข่าวสาร

๒. เมื่อผู้ขอข้อมูลข่าวสารกรอกแบบคำขอเสร็จเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารจะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่ผู้ขอร้องขอ ว่ามีข้อมูลข่าวสารนั้นหรือไม่

กรณีไม่มีข้อมูลข่าวสารตามที่ผู้ขอร้องขอ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารจะแนะนำให้ ไปติดต่อหรือยื่นคำขอต่อหน่วยงานของรัฐที่เป็นเจ้าของหรือควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารนั้น

๓. กรณีที่มีข้อมูลข่าวสารตามที่ผู้ขอร้องขอ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารจะพิจารณาว่าข้อมูลข่าวสารนั้นสามารถเปิดเผยได้หรือไม่

กรณีข้อมูลข่าวสารนั้น ไม่สามารถเปิดเผยได้ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารจะให้ คำชี้แจงเหตุผลที่ไม่สามารถเปิดเผยได้

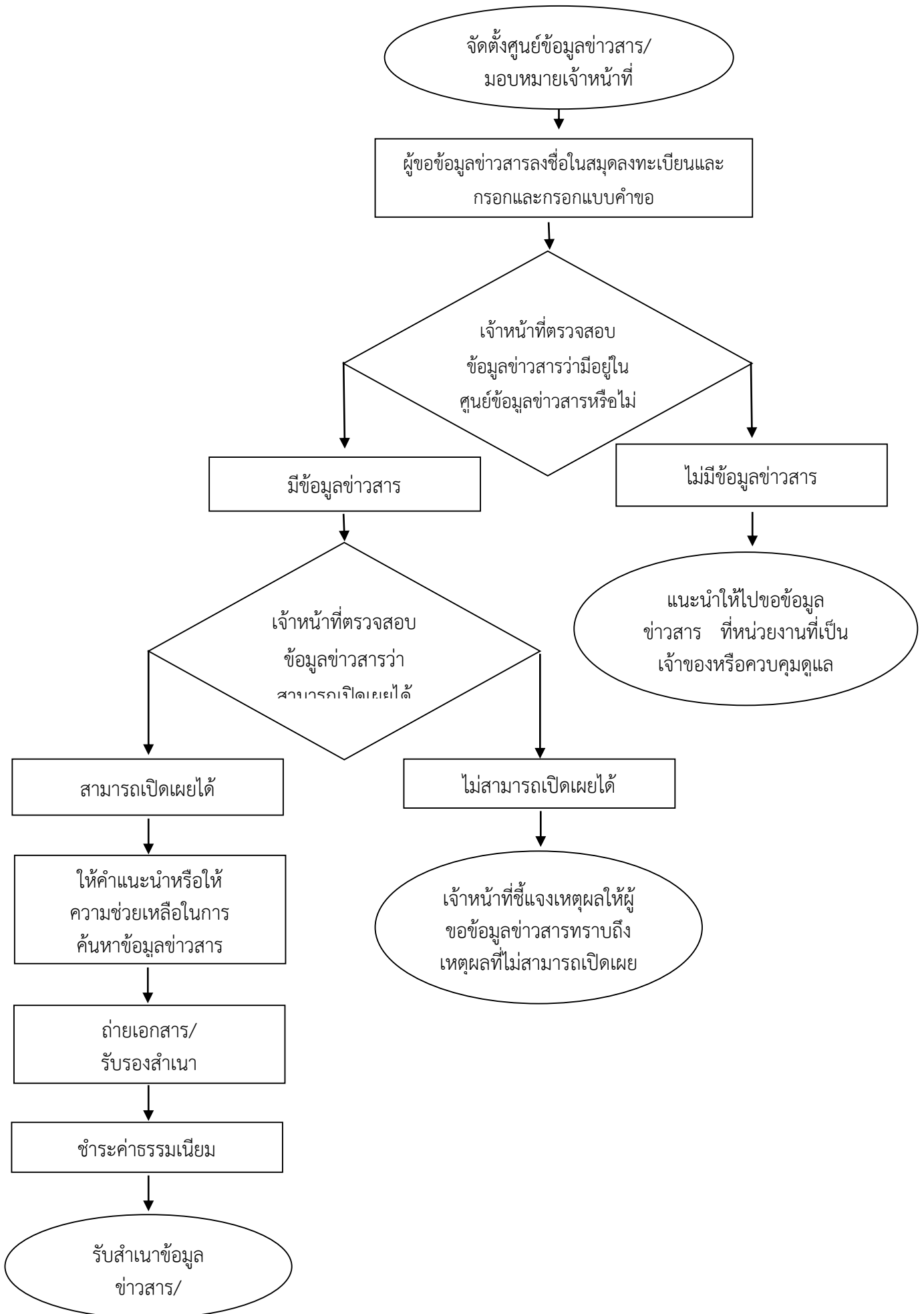
๔. กรณีที่ข้อมูลข่าวสารนั้นสามารถเปิดเผยได้ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารจะให้คำแนะนำช่วยเหลือในการค้นหาข้อมูลข่าวสาร

๕. หากผู้ขอข้อมูลข่าวสาร มีความประสงค์จะคัดสำเนาหรือขอให้รับรองสำเนาถูกต้อง เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารจะดำเนินการคัดลอกสำเนาและรับรองความถูกต้องของเอกสาร

๖. ผู้ขอข้อมูลข่าวสารชำระค่าธรรมเนียม

๗. ผู้ขอข้อมูลข่าวสารรับสำเนาข่าวสารและใบเสร็จรับเงิน

Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน



งานรับเรื่องราวร้องทุกข์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์/ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาและเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ จึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑ กระทำการทุจริตหน้าที่ราชการ

๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน อบต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานอบต.ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือ ช่องทาง Web site :

<http://www.klongkrabue.go.th> ของ อบต.

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็นสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือชี้ช่องทางเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ อบต.คลองกระบือ
๒. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ อบต.คลองกระบือ อ.ปากพั้ง จ.นครศรีธรรมราช
๓. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน หมายเลขโทรศัพท์
เบอร์สำนักงาน ๐-๗๕๘๔-๕๒๑๕
เบอร์นายก ๐๙-๐๐๗๐-๕๒๐๔
๔. ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่าน Web Side : [http// www.klongkrabue.go.th](http://www.klongkrabue.go.th)

Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน

