**คู่มือการปฏิบัติงานธุรการ**



**สำนักงานปลัด**

**องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือ**

**อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช**

**คำนำ**

 งานธุรการ สำนักงานปลัด ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในด้านงานธุรการขึ้น เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน งานธุรการเป็นงานหลักของสำนักงาน สำหรับการติดต่อราชการกับหน่วยงานภายนอก และภายในในสำนักงาน เป็นงานที่ต้องการความถูกต้องและรวดเร็ว งานธุรการเป็นงานหลัก ที่ส่งเสริมสนับสนุนงานให้การปฏิบัติงานในส่วนราชการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และ สามารถใช้เป็นคู่มือสำหรับผู้ปฏิบัติงานประจำหน่วยงานธุรการ และผู้ที่ได้รับมอบหมาย สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ หากมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานธุรการ ยินดีน้อมรับและพร้อมจะปรับปรุงแก้ไขเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ต่อไป

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือ

**สารบาญ**

 **หน้า**

งานสารบรรณ 1

Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน 2

การจัดทำหนังสือราชการ 3

Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน 6

งานกิจการสภา 7

Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน 8

งานศูนย์ข้อมูลข่าวสาร 9

Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน 11

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ 12

Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน 13

งานธุรการ

งานธุรการ หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับงานเอกสารของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือ แบ่งออกเป็น 12 งาน ดังต่อไปนี้

 1.งานสารบรรณ การรับ-ส่งหนังสือ ร่าง โต้ ตอบ บันทึก คัดสำเนา พิมพ์ ตรวจทานหนังสือ และนำเรื่องเสนอผู้บริหาร

 2.งานเก็บหนังสือ ให้สามารถค้นหาได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบล

 3.งานรับเรื่องร้องทุกข์ และร้องเรียน

 4.งานรวบรวมข้อมูล เอกสารศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือ

 5.การจัดทำรายงานกิจกรรมประจำปี

 6.งานจัดทำฎีกา และเอกสารประกอบฎีกาของสำนักงานปลัด อบต.คลองกระบือ

 7.งานจัดทำทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ สำนักงานปลัด อบต.คลองกระบือ

 8.งานควบคุมดูแล บำรุงรักษาอาคาร การอนุญาตให้ใช้ อาคาร สถานที่ ห้องประชุม

 9.งานควบคุมดูแลการฝึกอบรม การประชุม สัมมนาและการเลี้ยงรับรองการประชุม

 10.งานกิจการสภา

 11.งานเกี่ยวกับการเลือกตั้ง

 12.งานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

**งานสารบรรณ**

การรับ-ส่งหนังสือ ร่างโต้ตอบ บันทึก คัดสำเนา พิมพ์ตรวจทานหนังสือและนำเรื่องเสนอผู้บริหาร

 การลงรับหนังสือราชการ เพื่อเป็นหลักฐานทางราชการยืนยันการรับหนังสือเข้า เพื่อให้งานสารบัญเป็นระบบและป้องกันหนังสือเอกสารราชการสูญหาย เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการสืบค้นเมื่อต้องการต้นเรื่องของหนังสือราชการ

 การรับหนังสือราชการ ได้แก่ การรับและเปิดซองหนังสือ ลงเวลา ลงทะเบียน และส่งหนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอกให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 **ขั้นตอนการดำเนินการ**

 1.รับหนังสือราชการจากภายในและภายนอก

 2.เปิดซองและตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสาร

 3.คัดแยกลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ

 4.ลงทะเบียนรับและเปิดหนังสือในระบบสารบรรณอิเลกทรอนิกส์

 5.เสนอหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อบันทึกความเห็น

 6.เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ตามลำดับ

 7.หัวหน้าหน่วยงานตรวจแฟ้ม

 8.งานธุรการรับทราบและบันทึกการวินิจฉัยสั่งการ

 9.งานธุรการดำเนินการตามคำวินิจฉัยสั่งการ โดยส่งเอกสารผ่านให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

 10.จัดเก็บหนังสือต้นฉบับเข้าแฟ้มเอกสารของหน่วยงานตามประเภท หัวข้อเรื่องโดยเรียงตามปีปฏิทิน

 11.สิ้นสุดการดำเนินงานรับหนังสือ

**-2-**

**Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

หัวหน้าหน่วยงาน

บันทึกผ่านเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

ผู้บริหาร/ผู้มีอำนาจ

พิจารณา/รับทราบ/สั่งการ

งานรับหนังสือ

รับทราบ/ดำเนินการ

งานรับหนังสือ

จัดส่งผู้ที่เกี่ยวข้อง/เวียนเพื่อทราบ

-3-

**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 และให้ถูกต้อง เหมาะสม ทั้งด้านเนื้อหา ภาษาและรูปแบบ ฯลฯ

 ๔. พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสม ของหนังสือ (ร่าง) ที่จัดทำ เพื่อให้ผู้รับหนังสือเข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งหนังสือ

 5. การพิมพ์และการใช้เครื่องหมายในการพิมพ์

 - การพิมพ์หนังสือราชการที่ต้องใช้กระดาษตราครุฑถ้ามีข้อความมากกว่า๑หน้า หน้าต่อไปให้ใช้กระดาษไม่ต้องมีตราครุฑแต่ให้มีคุณภาพเช่นเดียวหรือใกล้เคียงกับแผ่นแรกการพิมพ์กระดาษขนาดเอ๔บรรทัดแรกของกระดาษควรอยู่ห่างจากขอบกระดาษด้านบนประมาณ ๓ เซนติเมตร

 - ให้กั้นระยะห่างจากขอบกระดาษด้านซ้ายมือประมาณ ๓ เซนติเมตรเพื่อความสะดวกในการเก็บเข้าแฟ้มตัวอักษรสุดท้ายควรห่างจากขอบกระดาษด้านขวาไม่น้อยกว่า ๒ เซนติเมตร

 - การเว้นวรรคระหว่างข้อเรื่องกับเรื่องให้เว้น๒เคาะหลังจากพิมพ์หัวข้อแล้วให้เคาะ๒ครั้งพิมพ์ข้อความต่อไป

 - การพิมพ์ไม้ยมก (ๆ) ไม่ต้องเคาะก่อนพิมพ์ไม้ยมกแต่เคาะ๑ก่อนพิมพ์ข้อความต่อไปเช่นเรื่องต่างๆที่ได้รับการพิจารณาแล้ว เป็นต้น

 - ก่อนจะพิมพ์วงเล็บ (...) ให้เคาะ๑ก่อนเปิดวงเล็บและปิดวงเล็บให้เคาะ๑เสมอ

 - การพิมพ์ตัวหนังสือที่มีไปยาลน้อย (ฯ) ไม่ต้องเคาะก่อนพิมพ์ไปยาลน้อยแต่เคาะ ๑ หลังพิมพ์แล้ว

 - การพิมพ์ที่มีตัวเลขโดยทั่วไปให้เคาะหน้า ๑ เคาะและเคาะหลัง ๑ เคาะเสมอเช่น จำนวน ๕ คนและการพิมพ์จำนวนเลขที่เกิน๓หลักให้พิมพ์จุลภาค (,) ระหว่างหลักพันกับหลักร้อย เช่นนายแดงให้เงินฉันจำนวน 3,0๐๐บาท และถ้าพิมพ์ตัวเลขที่เกี่ยวกับการเงินควรพิมพ์ทศนิยม (.) และยัติภังค์ (-) ไว้ด้วยเช่น เป็นจำนวนเงิน 3,000.-บาท

 - เครื่องหมายคำพูด “......” ก่อนพิมพ์เครื่องหมายคำพูดเปิดให้เคาะ๑เมื่อพิมพ์และปิดเครื่องหมายคำพูดให้เคาะ๑ก่อนพิมพ์ข้อความต่อไป

 - การใช้ไปยาลใหญ่ฯลฯ เคาะหน้าก่อนพิมพ์๑เคาะและเคาะหลังเมื่อพิมพ์แล้ว๑เคาะ ก่อนพิมพ์ข้อความต่อไปเช่น เงาะ ลำไย ทุเรียน มังคุด ฯลฯนอกจากนี้...........

 - ไม่ต้องเคาะเมื่อต้องการพิมพ์เปอร์เซ็นต์เช่น ๑๕% แต่เคาะ๑ก่อนพิมพ์ข้อความต่อไปเช่น ผลประกอบการเพิ่มขึ้น 1๕% จากปีที่แล้ว

-4-

 - การพิมพ์หนังสือที่มีหลายหน้าต้องพิมพ์เลขหน้าโดยให้พิมพ์ตัวเลขหน้ากระดาษไว้ระหว่างเครื่องหมายยัติภังค์ (-) ที่กึ่งกลางด้านบนของกระดาษห่างจากขอบกระดาษบนประมาณ ๓ เซนติเมตร

 - การพิมพ์หนังสือราชการไม่จำเป็นต้องกั้นหลังให้ตรงกันการกั้นหลังทำให้วรรคตอนผิดพลาดได้เพียงพิมพ์ให้เหลือที่ว่างด้านขวาของหนังสือประมาณ ๑ นิ้วหรือ ๒ เซนติเมตร

 - การพิมพ์หนังสือที่มีจำนวนหลายหน้าให้พิมพ์คำต่อเนื่องของข้อความที่จะยกไปพิมพ์หน้าใหม่ไว้ด้านล่างมุมขวาของหน้านั้นๆแล้วตามด้วย ... (จุด๓จุด) และควรจะต้องมีข้อความของหนังสือเหลือไปพิมพ์ในหน้าสุดท้ายอย่างน้อย๒บรรทัดก่อนพิมพ์คำลงท้าย

 6. การจัดพิมพ์หนังสือราชการ (ปัจจุบันส่วนมากจัดทำโดยการสั่งพิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์) ผู้จัดทำจะต้องเข้าใจถึงหลักการ และวิธีการจัดทำหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ภาคผนวกที่ ๒)โดยจะต้องจัดทำ ต้นฉบับจำนวน 1 ฉบับ สำเนาคู่ฉบับจำนวน 1 ฉบับ และสำเนาจำนวน ๑ ฉบับ ก่อนการเสนอผู้บังคับบัญชา

 6.๑ ตรวจทานความถูกต้องอีกครั้งก่อนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น หากผู้บังคับบัญชามีการสั่งการให้แก้ไข ผู้จัดทำหนังสือจะต้องนำหนังสือกลับมาพิจารณาแก้ไขตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ

 6.๒ การจัดทำหนังสือราชการจะเสร็จสิ้นเมื่อ ผู้มีอำนาจหน้าที่ลงนามในหนังสือที่จัดทำขึ้น

 สำเนา คือ เอกสารที่จัดทำขึ้นเหมือนกับต้นฉบับไม่ว่าจะทำจากต้นฉบับสำเนาคู่ฉบับ หรือจากสำเนาอีกชั้นหนึ่งแบ่งออกเป็น ๒ประเภทคือ

 “สำเนาคู่ฉบับ” เป็นสำเนาที่จัดทำพร้อมกับต้นฉบับและเหมือนต้นฉบับผู้ลงลายมือชื่อในต้นฉบับจะลงลายมือชื่อหรือลายมือชื่อย่อไว้และให้ผู้ตรวจผู้ร่าง ผู้พิมพ์ ผู้ทานและผู้ตรวจลงลายมือชื่อหรือลายมือชื่อย่อไว้ที่ข้างท้ายขอบล่างด้านขาวของหนังสือการทำสำเนาวิธีนี้คือให้ตัดครุฑออกแล้วจึงสั่งพิมพ์

 “สำเนา” เป็นสำเนาที่ส่วนราชการหรือเจ้าหน้าที่จัดทำขึ้นสำเนานี้อาจทำขึ้นด้วยการถ่ายคัดสำเนา หรือด้วยวิธีอื่นใดสำเนาชนิดนี้โดยปกติต้องมีการรับรอง การรับรองสำเนาให้มีคำรับรองว่า “สำเนาถูกต้อง” และให้เจ้าหน้าที่ตั้งแต่ระดับ๒ หรือเทียบเท่าขึ้นไปซึ่งเป็นเจ้าของเรื่องที่ทำสำเนานั้นลงลายมือชื่อรับรองพร้อมทั้งลงชื่อตัวบรรจง ตำแหน่งและวันเดือนปีที่รับรองและโดยปกติให้มีคำว่า “สำเนา” ไว้ที่กึ่งกลางหน้าเหนือบรรทัดแรกของสำเนาหนังสือด้วย

 **การทำสำเนาอาจทำได้หลายวิธีดังนี้**

 ๑. วิธีคัดหรือลอกจากต้นฉบับคำต่อคำให้ถูกต้องกับต้นฉบับเดิม

 ๒. วิธีถอดหรือจัดทำพร้อมต้นฉบับเช่นพิมพ์ต้นฉบับพร้อมสำเนาด้วยการใช้กระดาษคาร์บอน

 ๓. วิธีถ่ายจากต้นฉบับเช่นการถ่ายด้วยเครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

 ๔. วิธีอัดสำเนาด้วยการทำให้หมึกที่กระดาษไขต้นฉบับติดที่กระดาษสำเนา

 5. ตรวจทานความถูกต้องอีกครั้งก่อนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ภายหลังจากการพิมพ์หนังสือราชการแล้ว ก่อนจะทำการเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และจะต้องมีการจัดเรียงหนังสือในการเสนอผู้บังคับบัญชา โดยสามารถดำเนินการดังนี้

 5.๑ การจัดเรียงหนังสือเสนอบังคับบัญชา

 - ให้เรียงลำดับขึ้นมาโดยเมื่อมีการบันทึกขึ้นมาใหม่ให้เรียงซ้อนไว้ข้างหน้าเป็นลำดับ เมื่อเรื่องไปถึงผู้บังคับบัญชาผู้บังคับบัญชาจะเห็นบันทึกของผู้เสนอหลังสุดก่อน

 - เพื่อความสะดวกแก่ผู้บังคับบัญชาในการพิจารณาความเห็นที่ผ่านขึ้นมาตามลำดับจะให้หมายเลข๑, ๒, ๓โดยเขียนตัวเลขอยู่ภายในวงกลมกำกับเรื่องที่เสนอขึ้นมาตามลำดับก็ได้

-5-

 - เรื่องที่เสนอมีหลายแผ่นเพื่อให้เกิดความเรียบร้อยและป้องกันการสูญหายให้เย็บหรือยึดติดกันให้เรียบร้อยที่มุมบนด้านซ้ายมือถ้าเย็บให้เย็บด้านซ้ายขนานกับสันหนังสือ

 - การจัดหนังสือเสนอควรจัดให้สะดวกในการพิจารณาโดยมีเอกสารประกอบการพิจารณาให้พร้อมและต้องจัดให้เป็นระเบียบเพื่อให้พลิกดูได้ทันทีผู้รวบรวมเรื่องเสนอควรมีบันทึกย่อไว้ว่าหนังสือในแฟ้ม มีเรื่องอะไรบ้างเมื่อรับแฟ้มคืนจะได้ตรวจสอบว่าเรื่องใดได้รับการพิจารณาสั่งการหรือลงชื่อเรื่องใดถูกนำออกจากแฟ้มไปเพื่อเอาไว้พิจารณา ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชานำเรื่องออกจากแฟ้มไปพิจารณาผู้เสนอจะต้องเขียนบันทึกสอดไว้ในแฟ้มแทนที่เรื่องที่นำออกไปด้วย

 5.๒ การเสนอหนังสือต่อผู้บังคับบัญชาคือการนำหนังสือที่ดำเนินการชั้นเจ้าหน้าที่เสร็จแล้วเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาบันทึกสั่งการทราบและลงนาม

 - การเสนอหนังสือให้เสนอไปตามสายการปฏิบัติงานตามลำดับชั้นผู้บังคับบัญชา โดยปกติการเสนอหนังสือต้องใส่แฟ้มหรือซองเรียงตามลำดับโดยแยกตามลักษณะความสำคัญของเรื่องแต่ให้จัดลำดับเรื่องที่ต้องพิจารณาก่อนไว้ข้างหน้าเรื่องที่ได้รับมาก่อนต้องเสนอเพื่อให้ได้รับการปฏิบัติให้เสร็จก่อนในกรณีที่ส่วนราชการมีหนังสือราชการมากควรแยกเป็นประเภทและแฟ้มหรือซองหากส่วนราชการใดมีหนังสือราชการน้อยอาจใช้แฟ้มเดียวก็ได้ ในกรณีการเสนอหนังสือเป็นเรื่องสำคัญซึ่งมีรายละเอียดจะต้องพิจารณามากผู้จัดทำเรื่องอาจขอนำเรื่องเสนอด้วยตนเองก็ได้ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาสอบถามเหตุผลบางประการประกอบการพิจารณา ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชามีการสั่งการให้แก้ไข ผู้จัดทำหนังสือจะต้องนำหนังสือกลับมาพิจารณาแก้ไขตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ

 5.๓ การจัดทำหนังสือราชการจะเสร็จสิ้นเมื่อผู้มีอำนาจลงนาม ลงนามในหนังสือที่จัดทำขึ้น

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

**-6-**

**Flow Chart แสดงขั้นตอนการจัดทำหนังสือราชการ**

ศึกษา ทำความเข้าใจเรื่องเดิม

และข้อกฎหมาย ระเบียบหรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

๑. หนังสือภายนอก

๒. หนังสือภายใน

๓. หนังสือประทับตรา

๔. หนังสือสั่งการ

๕. หนังสือประชาสัมพันธ์

๖. หนังสือที่ทำขึ้นหรือรับไว้

เป็นหลักฐานในราชการ

พิจารณารูปแบบของ

หนังสือที่จะจัดทำ

จัดทำ (ร่าง) หนังสือราชการ

 ไม่ถูกต้อง / แก้ไข

พิจารณา ตรวจสอบ

ความถูกต้อง ความเหมาะสม

 ถูกต้อง / เหมาะสม

 แก้ไข

จัดพิมพ์

ต้นฉบับ จำนวน ๑ ฉบับ

สำเนาคู่ฉบับ จำนวน ๑ ฉบับ

และสำเนา จำนวน ๑ ฉบับ

เสนอ

ผู้บังคับบัญชา

ตามลำดับชั้น

 ถูกต้อง / เหมาะสม

**-7-**

**งานกิจการสภา**

**ขั้นตอนการดำเนินการ**

 เมื่อได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานกิจการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือ ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

 ๑. ศึกษา ทำความเข้าใจและรวบรวมข้อกฎหมาย ระเบียบหรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องสำหรับสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกคนสำหรับใช้ประกอบการปฏิบัติงานกิจการสภา เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

 2. จัดทำประกาศกำหนดสมัยประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือ สมัยสามัญ ประจำปี พ.ศ.2562 และกำหนดสมัยประชุมสภา อบต.สมัยแรกของปีถัดไป ตามที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือกำหนด

 3. จัดทำประกาศเรียกประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือติดประชาสัมพันธ์ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือพร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ทาง [www.klongkrabue.go.th](http://www.klongkrabue.go.th) และจัดส่งหนังสือให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือทราบ

 4. จัดส่งหนังสือเชิญประชุม ระเบียบวาระการประชุม พร้อมทั้งเอกสารรายละเอียดต่าง ๆ ให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือ

 5.จัดทำประกาศสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือ เชิญประชาชนเข้ารับฟังการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือ

 6. จัดเตรียมสถานที่ประชุม เอกสารต่าง ๆ สำหรับสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือเพื่อใช้ประกอบการพิจารณา

 7. จัดทำรายงานการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือ ตามระเบียบ ข้อบังคับ และให้คณะกรรมการตรวจรายงานการประชุมทำการตรวจรายงานการประชุม

 8.จัดทำรายงานการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือ ที่คณะกรรมการตรวจรายงานประชุมแล้ว เสนอให้ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลลงชื่อเพื่อเป็นหลักฐาน

 9.ประชาสัมพันธ์รายงานการประชุมที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลลงชื่อแล้ว โดยติดประชาสัมพันธ์ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือ และประชาสัมพันธ์ผ่านทาง [www.klongkrabue.go.th](http://www.klongkrabue.go.th)

**-8-**

**Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

ศึกษา ทำความเข้าใจรวบรวม

ข้อกฎหมาย ระเบียบหรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

จัดทำประกาศกำหนดสมัยประชุมสภา อบต.

ประกาศเรียกประชุม สภา

อบต.คลองกระบือ

จัดทำหนังสือเชิญประชุม

สภา อบต.

จัดทำประกาศเชิญประชาชนเข้ารับฟังการประชุม

จัดเตรียมสถานที่ประชุม

 เอกสารต่าง ๆ

จัดทำรายงานการประชุม สภา อบต.

ประธานสภา อบต.ลงชื่อในรายงานการประชุม

คณะกรรมการตรวจรายงานการประชุมสภา อบต.

-9-

**การดำเนินการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร**

**ขั้นตอนการดำเนินงาน**

 จากเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 มาตรา 9 กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ ประกอบกับได้มีประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดู โดยให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีสถานที่สำหรับประชาชนสามารถใช้ค้นหาข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยเรียกสถานที่จัดเก็บข้อมูลข่าวสารว่าศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

 1. กำหนดสถานที่ตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร โดยสถานที่ต้องเป็นสัดส่วน สามารถพบเห็นได้ง่าย และสะดวกต่อการเข้าไปตรวจดูข้อมูลข่าวสาร โดยจัดเป็นห้องใดห้องหนึ่งของสำนักงานหรือหน่วยงานที่สามารถพบเห็นได้ง่ายหรือจัดไว้ภายในห้องสมุดของหน่วยงานก็ได้ หน่วยงานมีพื้นที่น้อยสามารถจัดเป็นห้องเฉพาะของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการได้ ควรจัดเป็นมุมหนึ่งของภายในสำนักงานนั้นโดยคำนึงถึงความเป็นสัดส่วนและเหมาะสมต่อการตรวจดูข้อมูลข่าวสารของประชาชนและถ้าไม่สามารถเก็บข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานไว้ได้ทั้งหมดในที่เดียวกันก็สามารแยกเก็บไว้ต่างหากได้แต่จะต้องมีป้ายแสดงว่า ข้อมูลข่าวสารที่แยกเก็บนั้นเก็บอยู่ที่ใด และต้องมีการจัดทำดัชนีหรือบัญชีรายการข้อมูลข่าวสารที่เก็บแยกแสดงไว้ด้วย ยกเว้นกรณีจำเป็นจริง ๆ ก็สามารถไปจัดตั้งที่อื่นซึ่งเป็นสถานที่ใกล้เคียงได้ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือ ได้จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารโดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือ”

 2. จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือ มีการจัดให้มีวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าตรวจดูข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

﻿﻿    (1) โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการและประชาชน

          (2) โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับประชาชนในการสืบค้นและศึกษาข้อมูล

         (3) ตู้ ชั้น สำหรับไว้ใส่แฟ้มข้อมูลเอกสารตามที่กฎหมายกำหนด โดยจัดให้มีแฟ้มข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7 และ มาตรา 9 และข้อมูลข่าวสารตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร

          (4) ระบบติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

          (5) แบบฟอร์ม กระดาษ เครื่องเขียนเท่าที่จำเป็นในการค้นหาและบันทึกข้อมูล

          (6) แผนภูมิ แผนผังการให้บริการ แผ่นพับ เอกสารแจกจ่าย วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ ป้ายประกาศของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

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

 **3. การมอบหมายหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ**  หน่วยงานของรัฐที่ได้มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ควรมีการมอบหมายให้ส่วนงานภายในหน่วยงานรับผิดชอบการดูแลและพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เช่น มอบหมายให้ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศหรือส่วนประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน เป็นต้น ไม่ควรแบ่งกระจายออกไปตามส่วนงานต่าง ๆ และควรมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจในหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง

 4. **การจัดทำดัชนี/บัญชีรายการข้อมูลข่าวสารของราชการ**  การจัดทำดัชนี/บัญชีรายการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการนั้น มีความจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ดังนี้

          (1) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารของประชาชนผู้มาติดต่อตรวจดูหรือขอข้อมูลข่าวสารของราชการ

          (2) เพื่อเป็นการแสดงรายการหลักของข้อมูลข่าวสารของราชการว่า เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารของราชการที่กฎหมายกำหนดไว้หรือไม่ เช่น การเรียงข้อมูลตามมาตรา 9 ตั้งแต่ (1)-(8) และข้อมูลข่าวสารตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

-10-

          (3) เพื่อให้สะดวกต่อการควบคุมตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของราชการที่จัดมาไว้ในศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการว่าข้อมูลใดขาดหรือว่าสูญหายไป โดยการจัดทำบัญชีรายการข้อมูลข่าวสารนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ได้ดูแลรักษาข้อมูลข่าวสารไว้อย่างเหมาะสมและเพื่อเป็นหลักฐานในการอ้างอิง

           5.กำหนดระเบียบหลักเกณฑ์การให้บริการ การกำหนดระเบียบและหลักเกณฑ์ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เพื่อกำกับติดตาม กระบวนการทำงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

 5.1 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

 5.2 กำหนดค่าธรรมเนียมการขอสำเนาและการขอสำเนาที่มีคำรับรองความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร โดยคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ ได้เห็นชอบการกำหนดค่าธรรมเนียม ดังนี้

 5.2.1 ค่าธรรมเนียมการทำสำเนา กำหนดอัตราดังนี้

 (1) ขนาดกระดาษ เอ 4 หน้าละไม่เกิน 1 บาท

 (2) ขนาดกระดาษ เอฟ 14 หน้าละไม่เกิน 1.50 บาท

 (3) ขนาดกระดาษ บี 4 หน้าละไม่เกิน 2 บาท

 (4) ขนาดกระดาษ เอ 3 หน้าละไม่เกิน 3 บาท

 (5) กระดาษพิมพ์เขียว เอ 2 หน้าละไม่เกิน 8 บาท

 (6) กระดาษพิมพ์เขียว เอ 1 หน้าละไม่เกิน 15 บาท

 (7) กระดาษพิมพ์เขียว เอ 0 หน้าละไม่เกิน 30 บาท

 5.2.2 ค่าธรรมเนียมให้คำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร กำหนดอัตรา

 คำรับรองละ 5 บาท

 5.2.3 การพิจารณายกเว้นหรือลดอัตราค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายเป็น

 การเฉพาะกรณี จะคำนึงถึงการช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อย

**ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสาร**

 1. เมื่อประชาชนเข้ามาดูข้อมูลข่าวสาร เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารจะให้คำแนะนำ โดยให้ผู้ขอข้อมูลข่าวสารลงชื่อในสมุดทะเบียน และกรอกแบบคำขอข้อมูลข่าวสาร

 2. เมื่อผู้ขอข้อมูลข่าวสารกรอกแบบคำขอเสร็จเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารจะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่ผู้ขอร้องขอ ว่ามีข้อมูลข่าวสารนั่นหรือไม่

 กรณีไม่มีข้อมูลข่าวสารตามที่ผู้ขอร้องขอ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารจะแนะนำให้ ไปติดต่อหรือยื่นคำขอต่อหน่วยงานของรัฐที่เป็นเจ้าของหรือควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารนั้น

 3. กรณีที่มีข้อมูลข่าวสารตามที่ผู้ขอร้องขอ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารจะพิจารณาว่าข้อมูลข่าวสารนั้นสามารถเปิดเผยได้หรือไม่

 กรณีข้อมูลข่าวสารนั้น ไม่สามารถเปิดเผยได้ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารจะให้ คำชี้แจงเหตุผลที่ไม่สามารถเปิดเผยได้

 4. กรณีที่ข้อมูลข่าวสารนั้นสามารถเปิดเผยได้ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารจะให้คำแนะนำช่วยเหลือในการค้นหาข้อมูลข่าวสาร

5. หากผู้ขอข้อมูลข่าวสาร มีความประสงค์จะคัดสำเนาหรือขอให้รับรองสำเนาถูกต้อง เจ้าหน้าที่

ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารจะดำเนินการคัดลอกสำเนาและรับรองความถูกต้องของเอกสาร

6. ผู้ขอข้อมูลข่าวสารชำระค่าธรรมเนียม

 7. ผู้ขอข้อมูลข่าวสารรับสำเนาข่าวสารและใบเสร็จรับเงิน

-11-

**Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

ผู้ขอข้อมูลข่าวสารลงชื่อในสมุดลงทะเบียนและกรอกและกรอกแบบคำขอ

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลข่าวสารว่ามีอยู่ในศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือไม่

มีข้อมูลข่าวสาร

ไม่มีข้อมูลข่าวสาร

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลข่าวสารว่าสามารถเปิดเผยได้หรือไม่

ไม่สามารถเปิดเผยได้

สามารถเปิดเผยได้

ให้คำแนะนำหรือให้

ความช่วยเหลือในการ

ค้นหาข้อมูลข่าวสาร

ถ่ายเอกสาร/

รับรองสำเนา

ชำระค่าธรรมเนียม

-12-

**งานรับเรื่องราวร้องทุกข์**

การเปิดให้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียนทางอินเตอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์/

ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาและเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือ จึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

 หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน

1. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือ

เสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือ ในเรื่องดังต่อไปนี้

* 1. กระทำการทุจริตหน้าที่ราชการ
	2. กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
	3. ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
	4. ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
	5. กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

2. เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

3. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน อบต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยังว่า มีตัวตนจริง

**วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน**

**1.ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี**

 **(1)วัน เดือน ปี**

 **(2)ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน**

 **(3)ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานอบต.ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้**

 **(4) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)**

**2.คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือ ช่องทาง Web site :** http//www.klongkrabue.go.th ของ อบต.

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

1. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็นสนเท่ห์
2. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเทห์ หรือชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
3. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

**-13-**

**ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน**

 **1.ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ อบต.คลองกระบือ**

 **2.ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ อบต.คลองกระบือ อ.ปากพนัง จ.นครศรีธรรมราช**

 **3.ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน หมายเลขโทรศัพท์**

**เบอร์สำนักงาน 0-7584-5215**

**เบอร์นายก 09-0070-5204**

**4.ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่าน Web Side : http//** www.klongkrabue.go.th

 **Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

ยื่นโดยตรงตามช่องทางที่กำหนด