



ที่ บร ๐๐๒๓.๒๕/ว *กศ*

ที่ว่าการอำเภอลำปลายมาศ
ถนนเทียมดิษฐ์อุทิศ บร ๓๑๓๓๐

กศ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและยุติความขัดแย้งในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดบุรีรัมย์ และการประกาศซ่องทางฯ รวมทั้งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์คณะกรรมการชุดทำงานศูนย์

เรียน นายกเทศมนตรีตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย หนังสือจังหวัดบุรีรัมย์ ที่ บร ๐๐๒๓.๔/ว ๗๐๖๓

ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๔

จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและยุติความขัดแย้งในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงคุณภาพให้บริการประชาชนหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับบริการอย่างรวดเร็ว เป็นธรรม รวมทั้ง เพื่อลดปริมาณเรื่องร้องเรียน บัตรสนทนาที่ การร้องเรียนที่ไม่เข้าบูลที่ชัดเจน การร้องเรียนที่มีลักษณะกลั่นแกล้ง หรือห่วงผลประโยชน์อื่น และแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ คณะกรรมการชุดทำงานศูนย์ฯ รวมทั้งประกาศซ่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทุกๆ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ จึงขอประชาสัมพันธ์การจัดตั้งศูนย์ฯ และซ่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกๆ พร้อมทั้งขอส่งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ และคณะกรรมการชุดทำงานศูนย์ฯ มาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายเกรียงศักดิ์ สมจิต)
นายอmbao อำเภอลำปลายมาศ

ที่ว่าการอำเภอสำราญมาศ
เลขที่รับ 7009 / 64
วันที่ 20-9-64
เวลา 15.58 น.

ที่ บร ๐๐๒๓.๔/ว ๗๐๖๓



สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
สำราญมาศ
เลขที่รับ 1916 / 64
วันที่ 20-9-64
เวลา 16.00 น.

ศาลากลางจังหวัดบุรีรัมย์
๑๙๕๙ เข้ากระดิ่ง
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐

๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและยุติความขัดแย้งในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
จังหวัดบุรีรัมย์ และการประกาศซ่องทางฯ รวมทั้งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ คณะกรรมการศูนย์ฯ

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ นายกเทศมนตรีเมืองบุรีรัมย์
นายกเทศมนตรีเมืองนางรอง และนายกเทศมนตรีเมืองชุมเห็ด

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาโครงการฯ

จำนวน ๑ ชุด

๒. สำเนาประกาศจังหวัดบุรีรัมย์ ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๔

จำนวน ๑ ชุด

๓. สำเนาคำสั่งจังหวัดบุรีรัมย์ ที่ ๘๒๒๙ /๒๕๖๔

จำนวน ๑ ชุด

ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๔

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและยุติความขัดแย้งในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับบริการอย่างรวดเร็ว เป็นธรรม รวมทั้ง เพื่อลดปริมาณเรื่องร้องเรียน บัตรสอนเท่าที่ การร้องเรียนที่ไม่มีข้อมูลที่ชัดเจน การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นการกลั่นแกล้ง หรือห่วงผลประโยชน์อื่น และแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ คณะกรรมการศูนย์ฯ รวมทั้งประกาศซ่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ จึงขอประชาสัมพันธ์การจัดตั้งศูนย์ฯ และซ่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมทั้งขอส่งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ และคณะกรรมการศูนย์ฯ มาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง สำหรับอำเภอขอให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายอัษกร หัตถสารยาภูม)
ผู้อำนวยการจังหวัดบุรีรัมย์

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
กลุ่มงานกฎหมายระเบียนและเรื่องร้องทุกข์
โทร. ๐ ๔๔๖๖ ๖๕๕๕ ต่อ ๑๔
www.buriramlocal.go.th

นำเข้าไปที่ร้า วิภาวดี ๑๔ ๑๘๘๘ ๘๘๘๘

**โครงการจัดตั้งศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและยุติความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิน จังหวัดบุรีรัมย์**

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถินจังหวัดบุรีรัมย์

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถินมีอิสระในการปกครองตนเองตามเจตนา�ณของประชาชนในท้องถิน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิน เป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิน โดยมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะตามที่กฎหมายกำหนด เช่น อำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถินแต่ละรูปแบบ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิน พ.ศ. ๒๕๔๒ และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคล ส่วนท้องถิน พ.ศ. ๒๕๔๒ เป็นต้น

พระราชบัญญัติฯ ได้กำหนดเนื้อหาเกี่ยวกับการบริการประชาชนและการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้หลายหมวด แต่ที่ชัดเจน จะประภูมิในหมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและตรวจสอบความต้องการของประชาชน เช่น ในมาตรา ๓๙ เมื่อส่วนราชการได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบหัววันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระพอสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีท่ออยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วยทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ เป็นต้น

ประเด็นการพัฒนาจังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย ๔ ประเด็นการพัฒนา ดังนี้

ประเด็นการพัฒนาที่ ๑ : ด้านเศรษฐกิจ "เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวอารยธรรมขอมกีฬามาตรฐานโลก และการพัฒนาเศรษฐกิจภายในให้พื้นฐานของการผลิตสินค้าเกษตรปลอดภัย"

ประเด็นการพัฒนาที่ ๒ : ด้านสังคมและคุณภาพชีวิต "คนบุรีรัมย์มีคุณภาพชีวิตที่ดี มั่นคง ยั่งยืน บนพื้นฐานความพอเพียง"

ประเด็นการพัฒนาที่ ๓ : ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม "ทรัพยากร ธรรมชาติสร้างสรรค์ชีวิตและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม"

ประเด็นการพัฒนาที่ ๔ : ด้านรักษาความมั่นคงและความสงบ "บุรีรัมย์สงบสุข"

/ ในการ...

ในการดำเนินกิจกรรมตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การบริการสาธารณะ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จำเป็นอย่างยิ่งที่การบริหารภายในองค์กร ผู้บริหารท้องถิ่น ผู้ช่วยผู้บริหาร สภาท้องถิ่น ข้าราชการตลอดจนลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง ประชาชน ชุมชน ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่เนื่องจากสภาพสังคมมีความซับซ้อนมากขึ้น จากปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ที่เป็นพลวัตรส่งผล ให้คนในองค์กร สังคมมีความขัดแย้ง เกิดกรณีพิพาทดกันมากขึ้น บางครั้งความขัดแย้งเกิดจากการได้รับข้อมูล ที่คลาดเคลื่อนไม่ตรงต่อความเป็นจริง หรือความคับข้อง蓊ใจ ขาดโอกาสในการซักถามหรือซึ่งแจ้งเหตุจริง ที่เกิดขึ้น นำมาซึ่งการร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม และนับวันจะมีจำนวนเรื่องดังกล่าว เพิ่มมากขึ้น ซึ่งในการดำเนินการเพื่อหาข้อยุติหรือแสวงหาความจริงอาจต้องใช้ระยะเวลาบาน บุคลากร ผู้ดำเนินการมีจำนวนไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน อีกทั้ง ในบางเรื่องแม้ได้ข้อยุติแต่ไม่เกิดประโยชน์ต่อ ทั้งสองฝ่ายหรือหลายฝ่าย หรือแม้กระทั่งการนำความคับข้องใจในการบริหารงานขององค์กร หรือความคับข้อง ความไม่เข้าใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปฟ้องร้องต่อศาลปกครองและศาลยุติธรรม ซึ่งอาจต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินกระบวนการยุติธรรม และเสียค่าใช้จ่ายกว่าจะได้ข้อยุติ สาเหตุปัญหา เพียงเพราะบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสีย ขาดโอกาสในการซักถาม ซึ่งแจ้ง รวมทั้งขาดผู้ประสานหรือตัวกลางในการเจรจา เพื่อสร้างความเข้าใจ และความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ดังนั้น เพื่อให้สอดรับและบรรลุเป้าประสงค์กับประเดิมการพัฒนาที่ ๔ : ด้านรักษาความมั่นคงและความสงบ “บุรีรัมย์ส่งบสุข” (แนวทางพัฒนา ๖. เสริมสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและท้องถิ่น ในการบริหารจัดการ การตรวจสอบ และการเฝ้าระวังการทุจริตคอร์รัปชันและการแสวงหาผลประโยชน์จาก ทรัพยากรธรรมชาติโดยมิชอบ) รวมทั้งสอดคล้องกับหลักการในการพัฒนา ประกอบด้วยร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ ร่วมแก้ไขปัญหา และร่วมติดตามผล และให้องค์กร สังคม ชุมชน ภาคเอกชน ได้อยู่ร่วมกัน อย่างสงบ สันติสุขและสังคมเข้มแข็ง สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจึงหัวดบุรีรัมย์ จึงได้จัดทำโครงการ จัดตั้งศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและยุติความขัดแย้งในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์ ขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับบริการอย่างรวดเร็ว เป็นธรรม และประยุกต์ใช้จ่าย

๒.๒ รักษาสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สร้างความเข้าใจ เกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดปัญหาความไม่เข้าใจของประชาชน ชุมชน สังคม ภาคเอกชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๓ รักษาซื่อสัมภានและความลับส่วนตัวของคู่พิพาท หรือความลับทางการค้า

๒.๔ ลดปริมาณเรื่องร้องเรียน บัตรสอนเท็จ การร้องเรียนที่ไม่มีข้อมูลที่ชัดเจน การร้องเรียนที่ มีลักษณะเป็นการกลั่นแกล้งทางการเมือง รวมทั้งเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบ

๒.๕ ลดปัญหาความขัดแย้ง ความไม่เข้าใจกันระหว่างบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเรื่องการบริหารงานบุคคล ซึ่งมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นทุกปี รวมทั้งลดปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๖ สร้างความสมานฉันท์ และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร หน่วยงานภายใน จังหวัด และคนในสังคม อันจะนำมาซึ่งความสงบสุขของชุมชน และประเทศชาติ

๓. กลุ่มเป้าหมาย

ผู้เข้าร่วมในการเจรจา ไก่เลี้ยง ยุติข้อพิพาท หรือปัญหาความขัดแย้งในการบริหารงาน การปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิน ประกอบด้วย

- ๓.๑ ผู้บริหาร ผู้ช่วยผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิน และสมาชิกสภาท้องถิน
- ๓.๒ ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิน ลูกจ้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิน
- ๓.๓ ประชาชน ภาคเอกชน หรือผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิน

๔. วิธีการดำเนินการ

เชิญประชุม จัดให้มีการพบปะ เจรจา สืบเสาะแสวงหาข้อเท็จจริง โดยแต่งตั้ง/มอบหมายบุคลากรผู้มีความรู้ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ

- ๔.๑ ผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๔.๒ ผนวก ข สรุปขั้นตอนการดำเนินการ

๕. ระยะเวลาและสถานที่ในการดำเนินงาน

ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นต้นไป จัดตั้งศูนย์ฯ ณ สำนักงานส่งเสริม-การปกครองท้องถิน จังหวัดบุรีรัมย์ ศูนย์ราชการจังหวัดบุรีรัมย์ ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

๖. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินการ

๗. หน่วยงานดำเนินการและรับผิดชอบ

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิน จังหวัดบุรีรัมย์

๘. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๘.๑ ทำให้ปริมาณเรื่องร้องเรียน บัตรسنเที่ยว การร้องเรียนที่ไม่มีข้อมูลที่ชัดเจน การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นการกลั่นแกล้งทางการเมืองมีปริมาณลดลง ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบ

๘.๒ ทำให้ปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติระหว่างบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถินลดลง เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสัมมารมณ์ ฉันท์พื่น้อง องค์กรมีความเข้มแข็ง

๘.๓ ประชาชน ชุมชน สังคม ภาคเอกชนมีความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิน ให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในการบริหารของรัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิน

๘.๔ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิน ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ร่วมในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกิดองค์ความรู้ และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการดำเนินการเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งเกิดการสอนงาน (Coaching) และเรียนรู้งานระหว่างบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิน ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับบุคลากรของสำนักงานส่งเสริม-การปกครองท้องถิน จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้งนี้ การดำเนินการดังกล่าวเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับเครือข่าย และเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานในเชิงรุก

๔.๕ ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการมีส่วนร่วม และรับบริการจากศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและยุติความขัดแย้งในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๙. ผู้เสนอโครงการ

(ลงชื่อ)



(นายสมบูรณ์ สุธีระกุล)
ท้องถิ่นจังหวัดบุรีรัมย์

๑๐. ผู้เห็นชอบโครงการ

ความเห็น.....
เห็นชอบด้วย นก

(ลงชื่อ)

อุํง ตีลาภากุล
(นายอุ้งกุล ตีลาภากุล)
รองผู้อำนวยการจังหวัดบุรีรัมย์

๑๑. ผู้อนุมัติโครงการ

ความเห็น.....
อนุมัติ

(ลงชื่อ)

เจ๊

(นายธัชกร หัตถารายากุล)
ผู้อำนวยการจังหวัดบุรีรัมย์



ประกาศจังหวัดบุรีรัมย์
เรื่อง ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ตามที่จังหวัดบุรีรัมย์ ได้จัดทำโครงการจัดตั้งศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและยุติความขัดแย้งในภูมิภาคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์ โดยวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับบริการอย่างรวดเร็ว เป็นธรรม รวมทั้ง เพื่อลดปริมาณเรื่องร้องเรียน บัตรสนเท็จ การร้องเรียนที่ไม่มีข้อมูลที่ชัดเจน การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นการกลั่นแกล้ง หรือหัวงผลประโยชน์อื่น เป็นต้น ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการตามโครงการฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุผล จึงประกาศช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและยุติความขัดแย้งในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์ ณ กลุ่มงานกฎหมาย ระเบียงและเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดบุรีรัมย์ ศูนย์ราชการจังหวัดบุรีรัมย์ ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

๒. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๔๖๖ ๖๕๕๔ ต่อ ๑๔ และโทรสารหมายเลข ๐ ๔๔๖๖ ๖๕๕๔ ต่อ ๑๑

๓. ส่งเรื่องร้องเรียนทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งติดอยู่หน้าสำนักงานส่งเสริม-

การปกครองท้องถิ่นจังหวัดบุรีรัมย์ ศูนย์ราชการจังหวัดบุรีรัมย์ ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

๔. ทางไปรษณีย์ ส่งเรื่องร้องเรียนมาที่ ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและยุติความขัดแย้งในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดบุรีรัมย์ ศูนย์ราชการจังหวัดบุรีรัมย์ ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายอัชกร หัตถารยาภูล)
ผู้ว่าราชการจังหวัดบุรีรัมย์



คำสั่งจังหวัดบุรีรัมย์
ที่ ๘๕๗๘ /๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ และคณะกรรมการศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและยุติความขัดแย้ง
ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์

เพื่อเป็นการส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การบริการสาธารณะ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน
ในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จำเป็นอย่างยิ่งที่การบริหารภายในองค์กร
ผู้บริหารท้องถิ่น ผู้ช่วยผู้บริหาร สถาห้องถิ่น ข้าราชการตลอดจนลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมี
ความเข้มแข็ง ประชาชน ชุมชน ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย
การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่เนื่องจากสภาพสังคมมีความซับซ้อนมากขึ้น จากปัจจัย
ทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ที่เป็นพลวัตส่งผลให้คนในองค์กร สังคมมีความขัดแย้ง เกิดกรณีพิพาทกัน^{มากขึ้น} บางครั้งความขัดแย้งเกิดจากการได้รับข้อมูลที่คลาดเคลื่อนไม่ตรงต่อความเป็นจริง หรือความคับข้อง
หมองใจ ขาดโอกาสในการซักถามหรือซี้แจงข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น นำมาซึ่งการร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอความ
เป็นธรรม และนับวันจะมีจำนวนเรื่องดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น ซึ่งในการดำเนินการเพื่อหาข้อยุติหรือแสวงหา
ความจริงอาจต้องใช้ระยะเวลา lange บุคลากรผู้ดำเนินการมีจำนวนไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน อีกทั้ง ในบางเรื่อง^{แม้ได้ข้อยุติแล้วไม่เกิดประโทยนต์ต่อทั้งสองฝ่ายหรือหลายฝ่าย} หรือแม้กระทั่งการนำความคับข้องใจในการ
บริหารงานขององค์กร หรือความคับข้อง ความไม่เข้าใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น^{ไปฟ้องร้องต่อศาลปกครองและศาลยุติธรรม} ซึ่งอาจต้องใช้ระยะเวลา lange ในการดำเนินกระบวนการยุติธรรม
และเสียค่าใช้จ่ายกว่าจะได้ข้อยุติ สาเหตุปัญหาเพียงเพราบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชน
หรือผู้มีส่วนได้เสีย ขาดโอกาสในการซักถาม ซึ่งจะ รวมทั้งขาดผู้ประสานหรือตัวกลางในการเจรจา เพื่อสร้าง
ความเข้าใจ และความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

ดังนั้น จังหวัดบุรีรัมย์ จึงได้จัดทำโครงการจัดตั้งศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและยุติความขัดแย้ง<sup>ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเป็นการส่งเสริม สนับสนุนองค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นให้มีการบริหารจัดการที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล และได้จัดตั้ง
ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและยุติความขัดแย้งในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์
ณ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดบุรีรัมย์ รวมทั้งแต่งตั้งที่ปรึกษาศูนย์ฯ คณะกรรมการบริหาร
ศูนย์ฯ และคณะกรรมการศูนย์ฯ ดังนี้</sup>

๑. ที่ปรึกษาศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและยุติความขัดแย้งในการปฏิบัติงานของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

- ๑.๑ ผู้อำนวยการจังหวัดบุรีรัมย์
- ๑.๒ รองผู้อำนวยการจังหวัดบุรีรัมย์ ที่ได้รับมอบหมาย

๒. คณะกรรมการบริหารศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและยุติความขัดแย้งในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------|
| ๒.๑ ห้องถินจังหวัดบุรีรัมย์ | ประธานกรรมการ |
| ๒.๒ ผู้อำนวยการกลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาห้องถินน | กรรมการ |
| ๒.๓ ผู้อำนวยการกลุ่มงานการเงิน บัญชี และการตรวจสอบ | กรรมการ |
| ๒.๔ ผู้อำนวยการกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น | กรรมการ |
| ๒.๕ ผู้อำนวยการกลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานห้องถินอำเภอ | กรรมการ |
| ๒.๖ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป | กรรมการ |
| ๒.๗ ผู้อำนวยการกลุ่มงานกฎหมาย ระเบียบและเรื่องร้องทุกข์ กรรมการและเลขานุการ | กรรมการ |
| ๒.๘ นางนินทิรา วารินทร์ นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ ผู้ช่วยเลขานุการให้คณะกรรมการบริหารฯ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้ | กรรมการ |

๑. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ก่อไม้โท เชื้อโรครถมีเหตุขัดแย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อส่งเรื่องให้คณะกรรมการศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและยุติความขัดแย้งในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ส่งเสริม สนับสนุน ให้คำแนะนำแก่คณะทำงานศูนย์ฯ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

๓. ดำเนินการเพื่อส่งเสริม สนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีการบริหารจัดการที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล

๔. ติดตาม ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินการของศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและยุติความขัดแย้งในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์ และคณะทำงานศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและยุติความขัดแย้งในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์ ต่อผู้ว่าราชการจังหวัดบุรีรัมย์ หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดบุรีรัมย์ที่ได้รับมอบหมาย

๕. ประชาสัมพันธ์การจัดตั้งและผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ รวมทั้งแนวทางผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นกรณีศึกษาในการแก้ไขปัญหาและพยายามมาตรการป้องกันเมื่อมีเรื่องร้องเรียนในกรณีคล้ายคลึงกัน

๖. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ที่ปรึกษาศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและยุติความขัดแย้งในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์ ได้มอบหมาย

๗. คณะกรรมการศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและยุติความขัดแย้งในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

๗.๑ คณะกรรมการชุดที่ ๑ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

- | | |
|--|------------------------|
| ๑) ผู้อำนวยการกลุ่มงานการเงิน บัญชี และการตรวจสอบ | หัวหน้าคณะกรรมการ |
| ๒) ผู้อำนวยการกลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานห้องถิ่นอำเภอ | คณะกรรมการ |
| ๓) ห้องถิ่นอำเภอ/ผู้ช่วยห้องถิ่นอำเภอในเขตพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง | คณะกรรมการ |
| ๔) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเขตพื้นที่อำเภอที่มีการร้องเรียน | คณะกรรมการและเลขานุการ |

๗.๒ คณะกรรมการชุดที่ ๒ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

- | | |
|--|------------------------|
| ๑) ผู้อำนวยการกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น หัวหน้าคณะกรรมการ | หัวหน้าคณะกรรมการ |
| ๒) ผู้อำนวยการกลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานห้องถิ่นอำเภอ | คณะกรรมการ |
| ๓) ห้องถิ่นอำเภอ/ผู้ช่วยห้องถิ่นอำเภอในเขตพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง | คณะกรรมการ |
| ๔) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเขตพื้นที่อำเภอที่มีการร้องเรียน | คณะกรรมการและเลขานุการ |

๓.๓ คณะกรรมการชุดที่ ๓ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับโครงการเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ งานพัฒนาคุณภาพชีวิต งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และการบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

(๑) ผู้อำนวยการกลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น หัวหน้าคณะกรรมการ

(๒) ผู้อำนวยการกลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานท้องถิ่นอำเภอ คณะกรรมการ

(๓) ห้องถิ่นอำเภอ/ผู้ช่วยห้องถิ่นอำเภอในเขตพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการ

(๔) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเขตพื้นที่อำเภอที่มีการร้องเรียน คณะกรรมการและเลขานุการ

๓.๔ คณะกรรมการชุดที่ ๔ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ความประพฤติ พฤติกรรมของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการร้องเรียนกล่าวโทษผู้บริหาร สมาชิกสภាដื่น การแต่งตั้ง หรือแต่งตั้ง ผู้บริหารและสมาชิกสภាដื่น ประกอบด้วย

(๑) ผู้อำนวยการกลุ่มงานกฎหมาย ระเบียบและเรื่องร้องทุกข์ หัวหน้าคณะกรรมการ

(๒) ผู้อำนวยการกลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานท้องถิ่นอำเภอ คณะกรรมการ

(๓) ห้องถิ่นอำเภอ/ผู้ช่วยห้องถิ่นอำเภอในเขตพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการ

(๔) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเขตพื้นที่อำเภอที่มีการร้องเรียน คณะกรรมการและเลขานุการ

ให้คณะกรรมการศูนย์ฯ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. สืบสาน สอนสอนเพื่อແສງหาข้อเท็จจริง โดยให้มีอำนาจเรียกเอกสาร รายงาน สถิติ กรณีคลัง พยานบุคคลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการແສງหาข้อเท็จจริงและดำเนินการเพื่อให้ได้ข้อยุติ รวมทั้งประสานขอเอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานราชการอื่น ๆ

๒. รายงานผลการดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมายต่อคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบุรีรัมย์ ตามแต่กรณี

๓. ดำเนินการเพื่อสร้างความเข้าใจ รักษาสัมพันธภาพและความสัมพันธ์อันดีต่อกันในระหว่างผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สังคม ชุมชน ภาคเอกชน ให้อยู่ร่วมกันอย่างสงบ สันติสุข และสังคมเข้มแข็ง รวมทั้งดำเนินการเพื่อส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

๔. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ที่ปรึกษาศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและยุติความขัดแย้งในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์ หรือคณะกรรมการบริหารศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและยุติความขัดแย้งในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดบุรีรัมย์ นอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายธีกร หัตถาราภุจ)
ผู้ว่าราชการจังหวัดบุรีรัมย์