

คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่



- การขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร
- การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- การช่วยเหลือสาธารณภัย

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโดน

อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

คู่มือสำหรับแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เรื่อง การขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร

งานที่ให้บริการ	การขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร :ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เป็นกฎหมายที่รองรับ “สิทธิได้รู้” ของประชาชน โดยได้กำหนดสิทธิในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการและกำหนดหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ต้อง ปฏิบัติตามกฎหมายเพื่อรองรับและคุ้มครองสิทธิของประชาชนไปพร้อมกันพระราชบัญญัติฉบับนี้มีแนวคิดหลักการ เพื่อ

๑. ให้ประชาชนมีโอกาสรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ของรัฐ โดยกำหนดข้อยกเว้นให้ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนใช้สิทธิรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐให้เป็นไปอย่างโปร่งใส อันเป็นหลักการพื้นฐานที่สำคัญยิ่งต่อการพัฒนาสังคมประชาธิปไตย

๒. รับรองสิทธิของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการ ที่อยู่ในครอบครองของหน่วยงานของรัฐได้แก่สิทธิในการขอคำปรึกษา สิทธิในการตรวจสอบดูข้อมูล สิทธิในการขอข้อมูลข่าวสารอื่นใดของราชการ สิทธิในการขอสำเนา หรือสำเนาที่มีการรับรอง สิทธิในการได้รู้ถึงข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในการดำเนินการแทนผู้เยาว์ สิทธิในการร้องเรียน และสิทธิในการอุทธรณ์

๓. ข้อมูลข่าวสารของราชการเกือบทั้งหมด หรือส่วนใหญ่ สามารถเปิดเผยได้ ภายใต้หลักการที่ว่า “เปิดเผยเป็นหลักปกปิดเป็นข้อยกเว้น” โดยข้อยกเว้นจะมีได้เฉพาะกรณีที่มีกฎหมายกำหนดว่าไม่ต้องเปิดเผยเท่านั้น

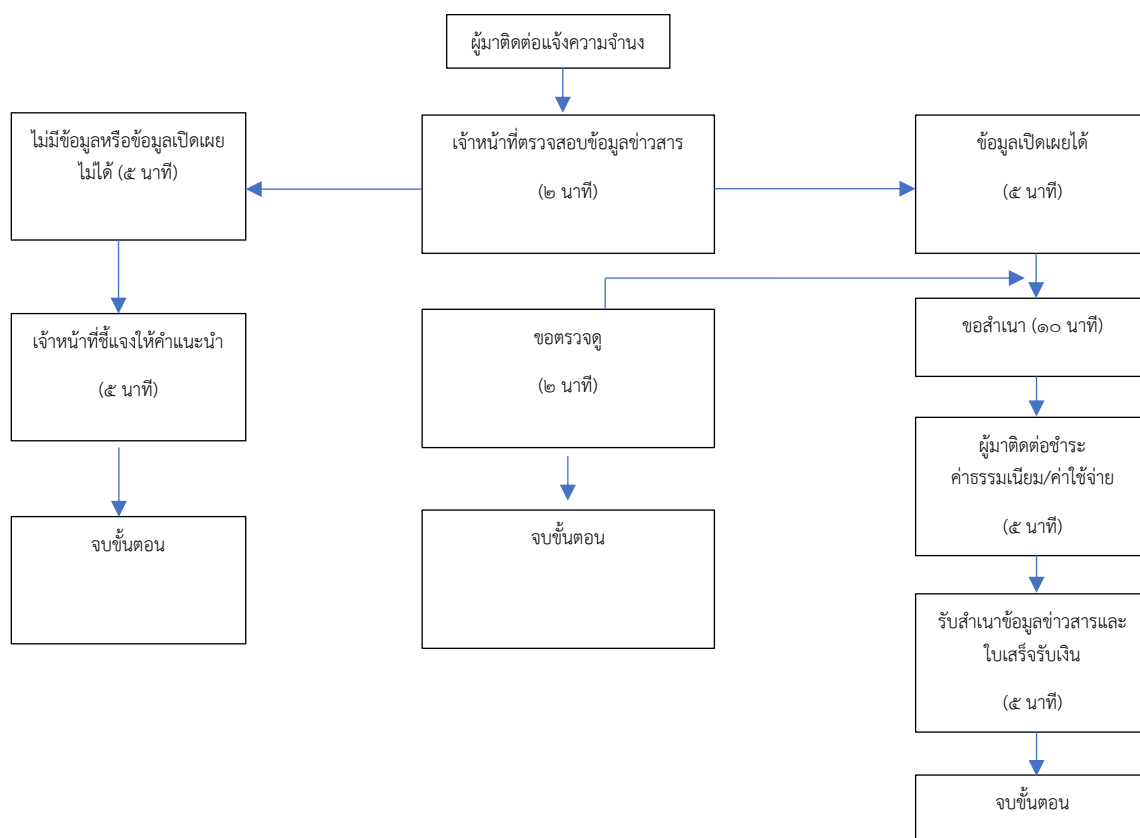
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ที่	ขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	หน่วยเวลา	ส่วนงาน/ หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	ลงทะเบียนคู่มือการขอรับข้อมูลข่าวสาร	กรอกคำร้องตามแบบคำขอรับข้อมูลข่าวสาร	๒	นาที	สำนักปลัด	
๒	การตรวจสอบเอกสาร	เจ้าหน้าที่ส่วนท้องถิ่นดำเนินการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น	๒	นาที	สำนักปลัด	
๓	การพิจารณา	เสนอผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นพิจารณาเรื่องเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	๓๐	นาที	สำนักปลัด	
๔	ค้นหาข้อมูล	รับเอกสาร			สำนักปลัด	

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน ๑ วัน

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการขอรับข้อมูลข่าวสาร



ข้อเสนอแนะสำหรับผู้มาติดต่อด้วยตนเอง

๑. กรอกแบบการขอให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการยื่นต่อเจ้าหน้าที่
๒. ในกรณีการขอสำเนาข้อมูลข่าวสารของราชการมีค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายให้ชำระบริการดังกล่าวกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้มาติดต่อจะได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง
๓. ในกรณีที่ไม่มีข้อมูลข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยไม่ได้เจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำแก่ท่าน

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๑ ฉบับ
๒. แบบฟอร์มคำร้องขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ จำนวน ๑ ฉบับ

ค่าธรรมเนียม

- สำเนาเอกสาร A๔ ฉบับละ ๑ บาท
ค่ารับรองสำเนาถูกต้อง A๔ ฉบับละ ๕ บาท

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโดน ตำบลหนองโดน อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
โทรศัพท์ ๐-๔๔๖๖ ๔๖๑๕ หรือเว็บไซต์ www.nongdon.go.th
๒. ช่องทางการร้องเรียน ศูนย์บริการประชาชนสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
หมายเหตุ (เลขที่ ๑ ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม.๑๐๓๐๐/สายด่วน ๑๑๑๑/WWW.๑๑๑๑.go.th/ ตู้ปณ.๑๑๑๑
เลขที่ ๑ ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม.๑๐๓๐๐

ขอบเขตการให้บริการ/ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง : การขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เป็นกฎหมายที่รองรับ “สิทธิได้รู้” ของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐและกำหนดหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ปฏิบัติตามโดยเปิดเผยเป็นหลัก ปกปิดเป็น ข้อยกเว้น องค์การบริหารส่วนตำบล มีศูนย์ข่าวสารไว้บริการให้แก่ประชาชนสามารถเข้ามาดู ข้อมูลข่าวสารได้ในวันทำการโดยมีผู้ที่มีความประสงค์ขอข้อมูลข่าวสาร สามารถยื่นคำร้องขอข้อมูลข่าวสารได้

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบคำร้องการขอรับข้อมูลข่าวสาร

แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร

เขียนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโดน

อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ขอข้อมูลข่าวสารของราชการ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโดน

ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่ตำบล.....อำเภอจังหวัด

ตำแหน่ง/อาชีพ.....หน่วยงาน.....

หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ข้าพเจ้ามีความประสงค์ขอข้อมูลข่าวสาร

ดังต่อไปนี้

.....

.....

เพื่อ.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ยื่นคำร้อง

คู่มือสำหรับแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

งานที่ให้บริการ : การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์: ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร

กิจการบ้านเมือง ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

การร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่ประชาชนขอให้ช่วยเหลือ แก้ไขบรรเทาความเดือดร้อน หรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อนความไม่เป็นธรรมหรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนวิธีการยื่นเรื่องการร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโดน สามารถยื่นหนังสือได้ที่

๑. สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโดน
๒. ตู้รับฟังความคิดเห็น
๓. เวทีประชาคม
๔. เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโดน
๕. ทางไปรษณีย์

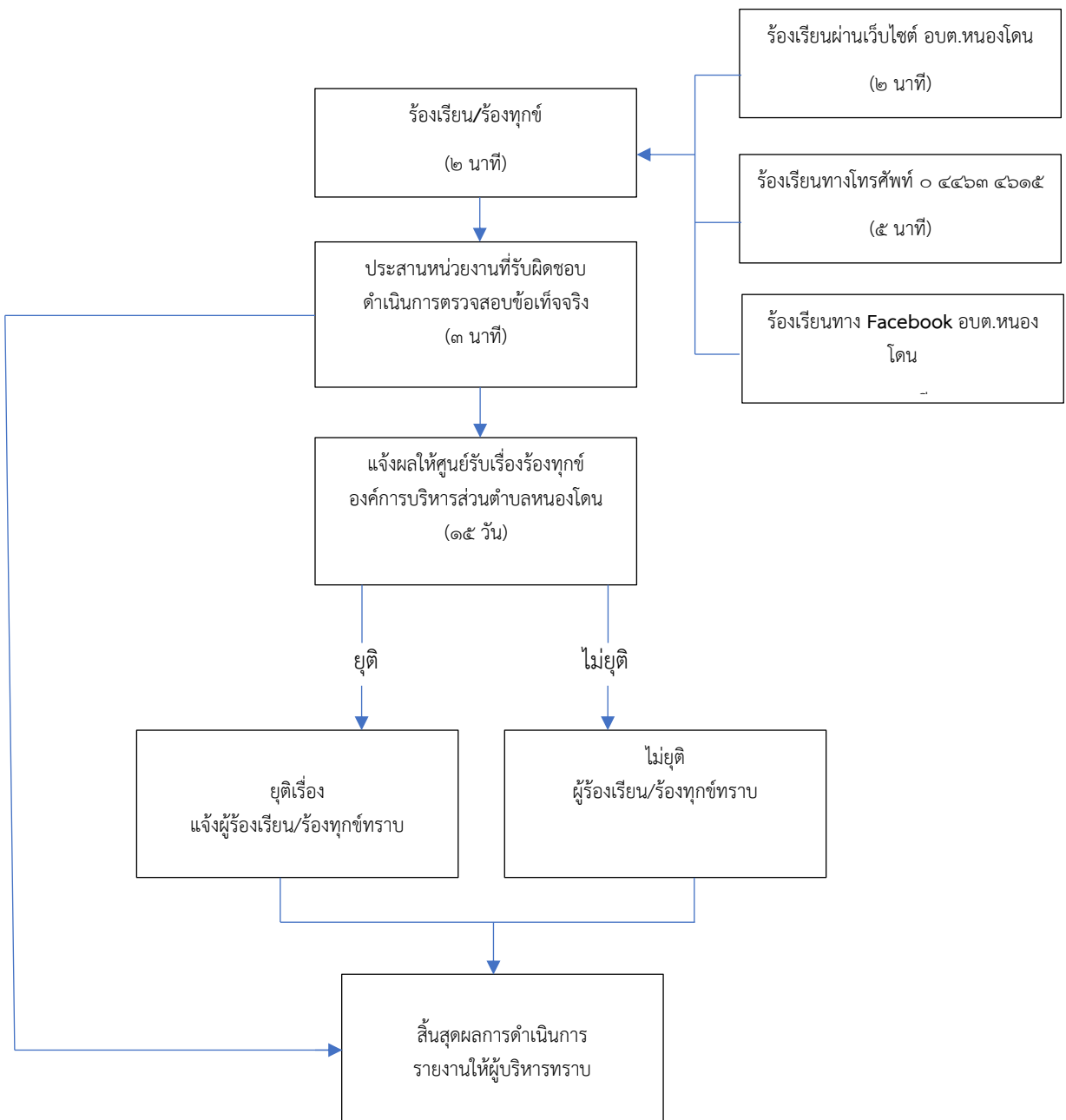
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	หน่วยเวลา	ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	ลงทะเบียนรับเรื่อง โดยจำแนกที่มา จากส่วนราชการ/ หน่วยงานใด	กรอกคำร้องเรียนร้องทุกข์	๒	นาที	สำนักปลัด	
๒	จัดทำบันทึกเสนอ ผู้บริหาร	ผู้บริหารวินิจฉัยสั่งการ	๑	วัน	สำนักปลัด	
๓	ประสานหน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	หน่วยงานผู้รับเรื่องพิจารณา ดำเนินการต่อไป	๓	วัน	สำนักปลัด	
๔	แจ้งผลการพิจารณา	ให้ประชาชนผู้ร้องเรียนทราบ			สำนักปลัด	

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน ๗ วัน

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานร้องเรียนร้องทุกข์



รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

๑. สำเนาบัตรประจำตัว (ลงลายมือชื่อรับรองความถูกต้อง)

ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโดน ตำบลหนองโดน อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
โทรศัพท์ ๐-๔๕๖๓ ๔๖๑๕ หรือเว็บไซต์ www.nongdon.go.th

๒. ช่องทางการร้องเรียน ศูนย์บริการประชาชนสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ (เลขที่ ๑ ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม.๑๐๓๐๐/สายด่วน ๑๑๑๑/WWW.๑๑๑๑.go.th/ ตู้ปณ.
๑๑๑๑ เลขที่ ๑ ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม.๑๐๓๐๐

ขอบเขตการให้บริการ/ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง : พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ
บ้านเมือง ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบคำร้องขอการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด..... เพื่อร้องเรียน/ร้องทุกข์ร้องขอความช่วยเหลือ

เนื่องจาก.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....

คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เรื่อง การช่วยเหลือสาธารณภัย

งานที่ให้บริการ : การช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย ตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับล่าสุด

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

ตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับล่าสุดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย“สาธารณภัย” หมายความว่า อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ภัยแล้ง โรคระบาดในมนุษย์ โรคระบาดสัตว์ โรคระบาดสัตว์ น้ำการระบาดของศัตรูพืชตลอดจนภัยอื่นๆ อันมีผลกระทบต่อสาธารณสุขไม่ว่าจะเกิดจากธรรมชาติหรือมีผู้ทำให้เกิดขึ้นอุบัติเหตุหรือเหตุอื่นใดซึ่งก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายของประชาชน หรือความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโดน เป็นหน่วยงานของรัฐ มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ดังนั้น เมื่อเกิดเหตุสาธารณภัยขึ้นประชาชนในพื้นที่สามารถ แจ้งเหตุดังกล่าว ได้ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโดน

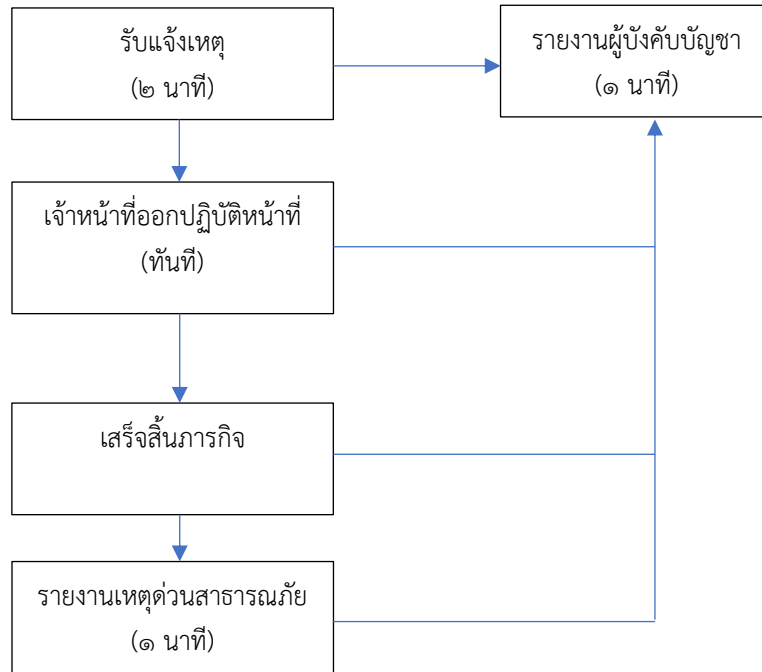
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	หน่วยเวลา	ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	รับแจ้งเหตุ	ออกปฏิบัติงานทันที	๒	นาที	สำนักปลัด	
๒	รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ	พิจารณาให้ความช่วยเหลือทันที	๑	นาที	สำนักปลัด	
๓	เจ้าหน้าที่	ประสานหน่วยที่เกี่ยวข้อง	๑	นาที	สำนักปลัด	
๔	เจ้าหน้าที่	รายงานเหตุสาธารณภัย	๕	นาที	สำนักปลัด	

ระยะเวลา

ให้การช่วยเหลือในทันที

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย



รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

ภาพถ่าย (กรณีไม่ใช่กรณีฉุกเฉิน)

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๑. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโดน ๒. วิทยุสื่อสาร
๓. กู้ชีพกู้ภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโดน
๔. งานป้องกันสายตรงดับเพลิง ระยะเวลาเปิดให้บริการ ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโดน ตำบลหนองโดน อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

โทรศัพท์ ๐ ๔๔๖๖ ๔๖๑๕ หรือเว็บไซต์ www.nongdon.go.th

๒. ช่องทางการร้องเรียน ศูนย์บริการประชาชนสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ (เลขที่ ๑ ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม.๑๐๓๐๐/สายด่วน ๑๑๑๑/WWW.๑๑๑๑.go.th/

ตู้ปณ.๑๑๑๑ เลขที่ ๑ ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม.๑๐๓๐๐

ขอเขตการให้บริการ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง : - พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐

แก้ไข เพิ่มเติม ถึงฉบับล่าสุด

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบคำร้องขอความช่วยเหลือด้านสาธารณสุขต่างๆ

แบบคำร้องขอความช่วยเหลือด้านสาธารณสุข

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโดน
อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโดน

ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่

ตำบล.....อำเภอจังหวัด

หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ขอยื่นคำร้องต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
หนองโดน ดังต่อไปนี้

เนื่องจาก.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ยื่นคำร้อง