

คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่



- การขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร
- การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- การช่วยเหลือสาธารณภัย

สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

คู่มือสำหรับแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เรื่อง การขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร

งานที่ให้บริการ	การขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร : ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เป็นกฎหมายที่รองรับ “สิทธิได้รู้” ของประชาชนโดยได้กำหนดสิทธิในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการและกำหนดหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ต้องปฏิบัติตามกฎหมายเพื่อรองรับและคุ้มครองสิทธิของประชาชนไปพร้อมกัน พระราชบัญญัตินี้มีแนวคิดหลักการ เพื่อ

๑. ให้ประชาชนมีโอกาสรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ของรัฐ โดยกำหนดข้อยกเว้นให้ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนใช้สิทธิรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐให้เป็นไปอย่างโปร่งใส อันเป็นหลักการพื้นฐานที่สำคัญยิ่งต่อการพัฒนาสังคมประชาธิปไตย

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

๓. ข้อมูลข่าวสารของราชการเกือบทั้งหมด หรือส่วนใหญ่ สามารถเปิดเผยได้ ภายใต้หลักการที่ว่า “เปิดเผยเป็นหลักปกปิดเป็นข้อยกเว้น” โดยข้อยกเว้นจะมีได้เฉพาะกรณีที่มีกฎหมายกำหนดว่าไม่ต้องเปิดเผยเท่านั้น

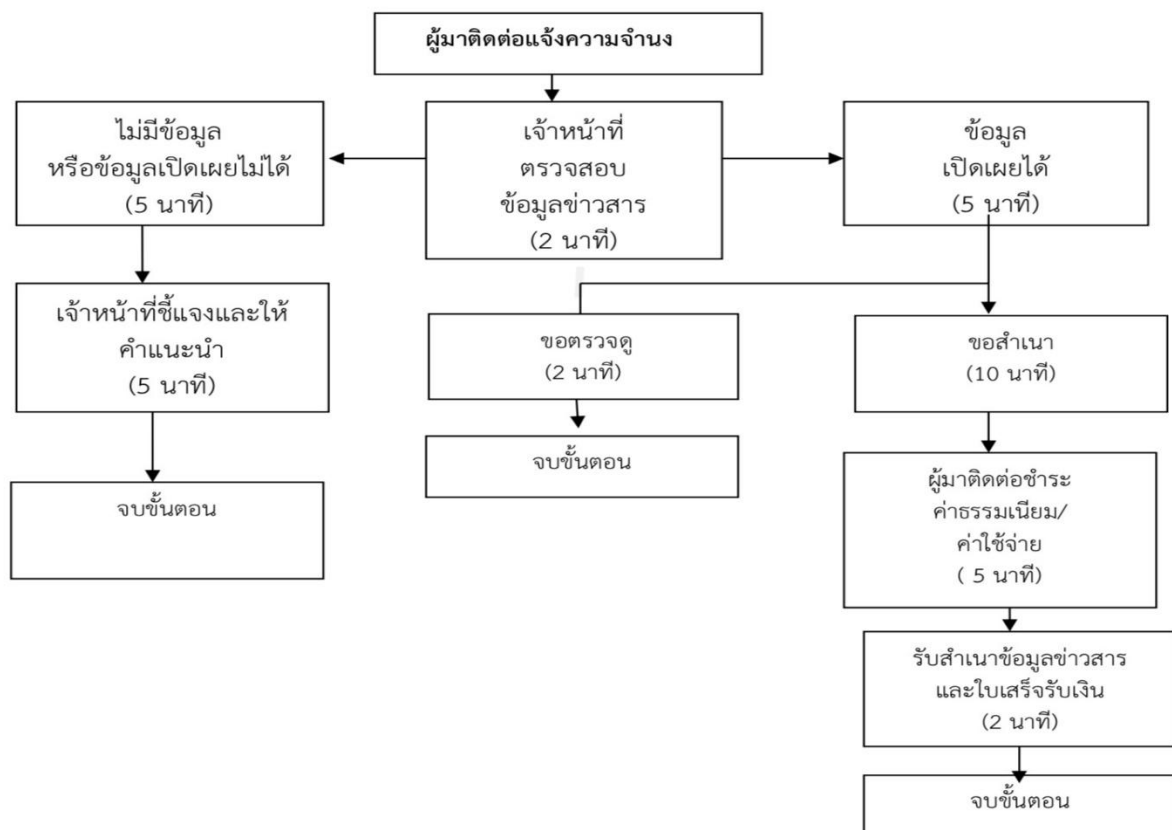
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ที่	ประเภท ขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลา ให้บริการ	หน่วย (เวลา)	ส่วนงาน / หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	ลงทะเบียนคุม การขอรับข้อมูล ข่าวสาร	กรอกคำร้องตามแบบคำขอรับข้อมูล ข่าวสาร	๒	นาที	สำนักปลัด	
๒	การตรวจสอบ เอกสาร	เจ้าหน้าที่ส่วนท้องถิ่นดำเนินการ ตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น	๒	นาที	สำนักปลัด	
๓	การพิจารณา	เสนอผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พิจารณาเรื่องเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	๓๐	นาที	สำนักปลัด	
๔	ค้นหาข้อมูล	รับเอกสาร			สำนักปลัด	

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน ๑ วัน

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการขอรับข้อมูลข่าวสาร



ข้อแนะนำสำหรับผู้มาติดต่อด้วยตนเอง

๑. กรอกแบบการขอให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการยื่นต่อเจ้าหน้าที่
๒. ในกรณีการขอสำเนาข้อมูลข่าวสารของราชการมีค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายให้ชำระบริการดังกล่าวกับเจ้าหน้าที่ซึ่งผู้มาติดต่อจะได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง
๓. ในกรณีที่ไม่มีข้อมูลข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยไม่ได้เจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำแก่ท่าน

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

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

ค่าธรรมเนียม

- สำเนาเอกสาร A๔ ฉบับละ ๒ บาท
ค่ารับรองสำเนาถูกต้อง A๔ ฉบับละ ๕ บาท

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน โทร. ๐๔๔-๖๖๖๕๘๗
หรือเว็บไซต์ <https://www.soongnern.go.th/index.php>
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 ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เป็นกฎหมายที่รองรับ “สิทธิได้รู้” ของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐ และกำหนดหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ปฏิบัติตามโดยเปิดเผยเป็นหลัก ปกปิดเป็น ข้อยกเว้น องค์การบริหารส่วนตำบลมีศูนย์ข่าวสารไว้บริการให้แก่ประชาชนสามารถเข้ามาดูข้อมูลข่าวสารได้ในวันทำการ โดยมีผู้ที่มีความประสงค์ขอข้อมูลข่าวสาร สามารถยื่นคำร้องขอข้อมูลข่าวสารได้

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบคำร้องขอรับข้อมูลข่าวสาร



แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน

อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๖๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว อายุ ปี ที่อยู่ปัจจุบันบ้านเลขที่ หมู่ที่
บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัด รหัสไปรษณีย์
โทรศัพท์

มีความประสงค์ขอข้อมูลข่าวสารดังต่อไปนี้.....
.....
.....
เพื่อ.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

- เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน

ความคิดเห็น ปลัด อบต.

- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาววาสนา ยิ่งรุ่งโรจน์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(.....)

ตำแหน่ง

ความคิดเห็น

คำสั่ง นายก อบต.สูงเนิน

☐ อนุมัติ

☐ ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

(.....)

ตำแหน่ง

(นายเอกภาพ สุขสังวรณ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน

คู่มือสำหรับแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เรื่อง การขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร

งานที่ให้บริการ	การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ : ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

การร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่ประชาชนขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อนความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย และรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน วิธีการยื่นเรื่องการร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน สามารถยื่นหนังสือได้ที่

๑. สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
๒. ตู้รับฟังความคิดเห็น
- ๓ . เวทีประชาคม
๔. เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
๕. ทางไปรษณีย์

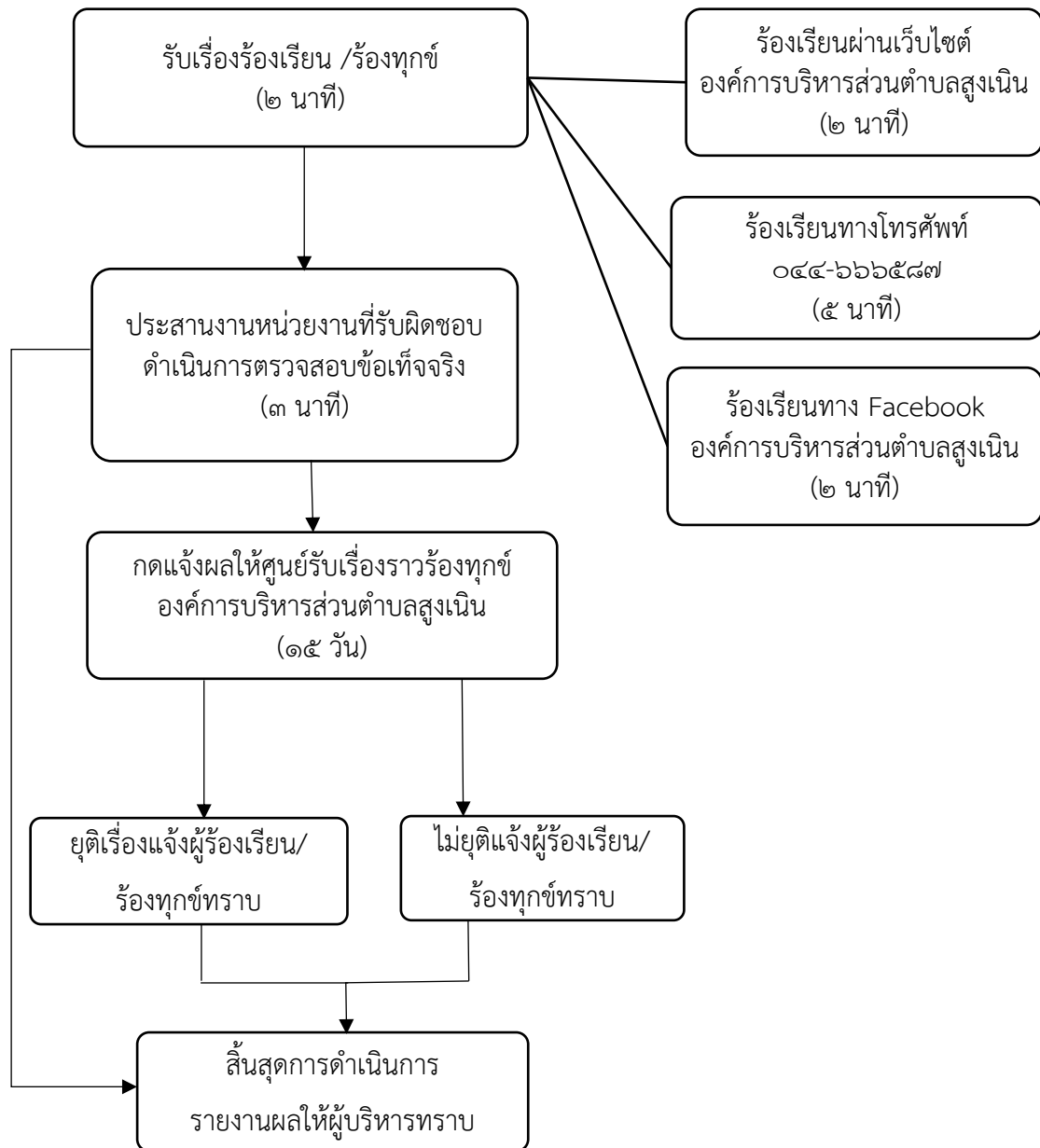
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	หน่วย (เวลา)	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	ลงทะเบียนรับเรื่องโดยจำแนกว่ามาจากส่วนราชการ/หน่วยงานใด	กรอกคำร้องเรียนร้องทุกข์	๒	นาที	สำนักปลัด	
๒	จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหาร	ผู้บริหารวินิจฉัยสั่งการ	๑	วัน	สำนักปลัด	
๓	ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานผู้รับเรื่องพิจารณาดำเนินการต่อไป	๓	วัน	สำนักปลัด	
๔	แจ้งผลการพิจารณา	ให้ประชาชนผู้ร้องเรียนทราบ			สำนักปลัด	

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน ๗ วัน

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานร้องเรียนร้องทุกข์



รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

๑. สำเนาบัตรประจำตัว (ลงลายมือชื่อรับรองความถูกต้อง)

ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน โทร. ๐๔๔-๖๖๖๕๘๗
หรือเว็บไซต์ <https://www.soongnern.go.th/index.php>

. 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 : พระราชบัญญัติกว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร
กิจการบ้านเมือง ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบคำร้องการขอรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



แบบคำร้องการขอรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน

อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๖๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว อายุ ปี ที่อยู่ปัจจุบันบ้านเลขที่ หมู่ที่

บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัด รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์

เพื่อร้องเรียน/ร้องทุกข์ร้องขอความช่วยเหลือเนื่องจาก.....

.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

- เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน

.....
.....
.....

ความคิดเห็น ปลัด อบต.

.....

- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(.....)

ตำแหน่ง

(นางสาววาสนา ยิ่งรุ่งโรจน์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความคิดเห็น

.....

(.....)

ตำแหน่ง

คำสั่ง นายก อบต.สูงเนิน

☐ อนุมัติ

☐ ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

(นายเอกภาพ สุขสังวรณ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน

คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เรื่อง การช่วยเหลือสาธารณภัย

งานที่ให้บริการ	การช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย : ตามพระราชบัญญัติป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับล่าสุด
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

ตามพระราชบัญญัติป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับล่าสุด ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย ป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย “สาธารณภัย” หมายความว่า อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ภัยแล้ง โรคระบาดในมนุษย์ โรคระบาดสัตว์ โรคระบาดสัตว์น้ำ การระบาดของศัตรูพืชตลอดจนภัยอื่น ๆ อันมีผลกระทบต่อสาธารณสุข ไม่ว่าจะเกิดจากธรรมชาติ หรือมีผู้ทำให้เกิดขึ้นอุบัติเหตุ หรือเหตุอื่นใดซึ่งก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายของประชาชน หรือความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน เป็นหน่วยงานของรัฐ มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ดังนั้น เมื่อเกิดเหตุสาธารณภัยขึ้นประชาชนในพื้นที่สามารถแจ้งเหตุดังกล่าวได้ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน

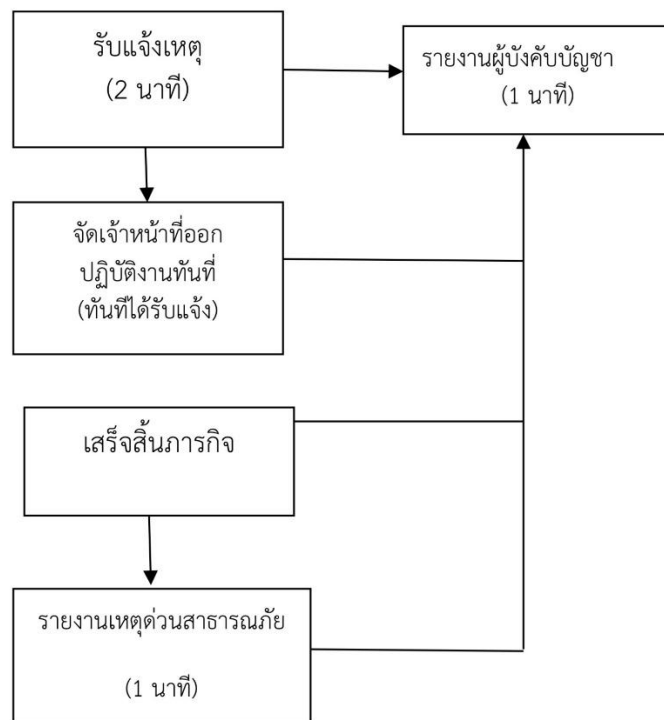
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	หน่วย (เวลา)	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. งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
๒. วิทยุสื่อสาร
๓. กู้ชีพกู้ภัย องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
๔. งานป้องกันสายตรงดับเพลิง ระยะเวลาเปิดให้บริการ ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน โทร. ๐๔๔-๖๖๖๕๘๗
หรือเว็บไซต์ <https://www.soongern.go.th/index.php>
. 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 : พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับล่าสุด

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบคำร้องขอความช่วยเหลือด้านสาธารณสุขต่าง ๆ



แบบคำร้องขอความช่วยเหลือด้านสาธารณสุข

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน

อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๖๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว อายุ ปี ที่อยู่ปัจจุบันบ้านเลขที่ หมู่ที่

บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัด รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์

ขอยื่นคำร้องต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน

.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

- เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน

.....
.....
.....

ความคิดเห็น ปลัด อบต.

.....

- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(.....)

ตำแหน่ง

(นางสาววาสนา ยิ่งรุ่งโรจน์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความคิดเห็น

.....

(.....)

ตำแหน่ง

คำสั่ง นายก อบต.สูงเนิน

☐ อนุมัติ

☐ ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

(นายเอกภาพ สุขสังวรณ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน