



คู่มือปฏิบัติงาน “งานธุรการ”



องค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม
อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานธุรการฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นมาเพื่อให้ข้าราชการ และพนักงานจ้างผู้รับผิดชอบงาน ธุรการ ใช้ศึกษาและนำไปปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของงานธุรการคู่มือปฏิบัติงานงาน ธุรการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม ได้แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนในการ ปฏิบัติงาน รายละเอียดงาน และ มาตรฐานคุณภาพงาน เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานคุณภาพ และการปฏิบัติงาน ภายในกองช่าง ให้บรรลุตาม ข้อกำหนด และที่สำคัญ ต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้าราชการและพนักงานจ้างผู้รับผิดชอบงานธุรการ องค์การ บริหารส่วนตำบลนาโสม จะได้นำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ ไปศึกษาและนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ บรรลุตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม ที่ได้ระบุไว้ในข้อบัญญัติตำบลฯ

งานธุรการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม

1 ตุลาคม 2564

คู่มือปฏิบัติงานธุรการ
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม

งานธุรการ

งานธุรการ หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับงานเอกสารของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม แบ่งออกเป็น 14 งาน ดังต่อไปนี้

- 1)งานสารบรรณ การรับ - ส่งหนังสือ ร่างโต้ตอบ บันทึก คัดส่งฯ พิมพ์ตรวจทานหนังสือ และนำเรื่องเสนอผู้บริหาร
- 2)งานเก็บหนังสือ ให้สามารถค้นหาได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบล
- 3)งานรับเรื่องร้องทุกข์ และร้องเรียน
- 4)งานรวบรวมข้อมูล เอกสารศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม
- 5)งานจัดบันทึกการประชุม
- 6)งานอนุมัติดำเนินการตามข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี
- 7)งานจัดทำฎีกา และเอกสารประกอบฎีกาของสำนักปลัด อบต.นาโสม
- 8)งานจัดทำทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ สำนักปลัด อบต.นาโสม
- 9)งานควบคุมภายในระดับองค์กร
- 10)ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1. งานสารบรรณ การรับ - ส่งหนังสือ ร่างโต้ตอบ บันทึก คัดส่งฯ พิมพ์ตรวจทานหนังสือ และนำเรื่อง เสนอผู้บริหาร

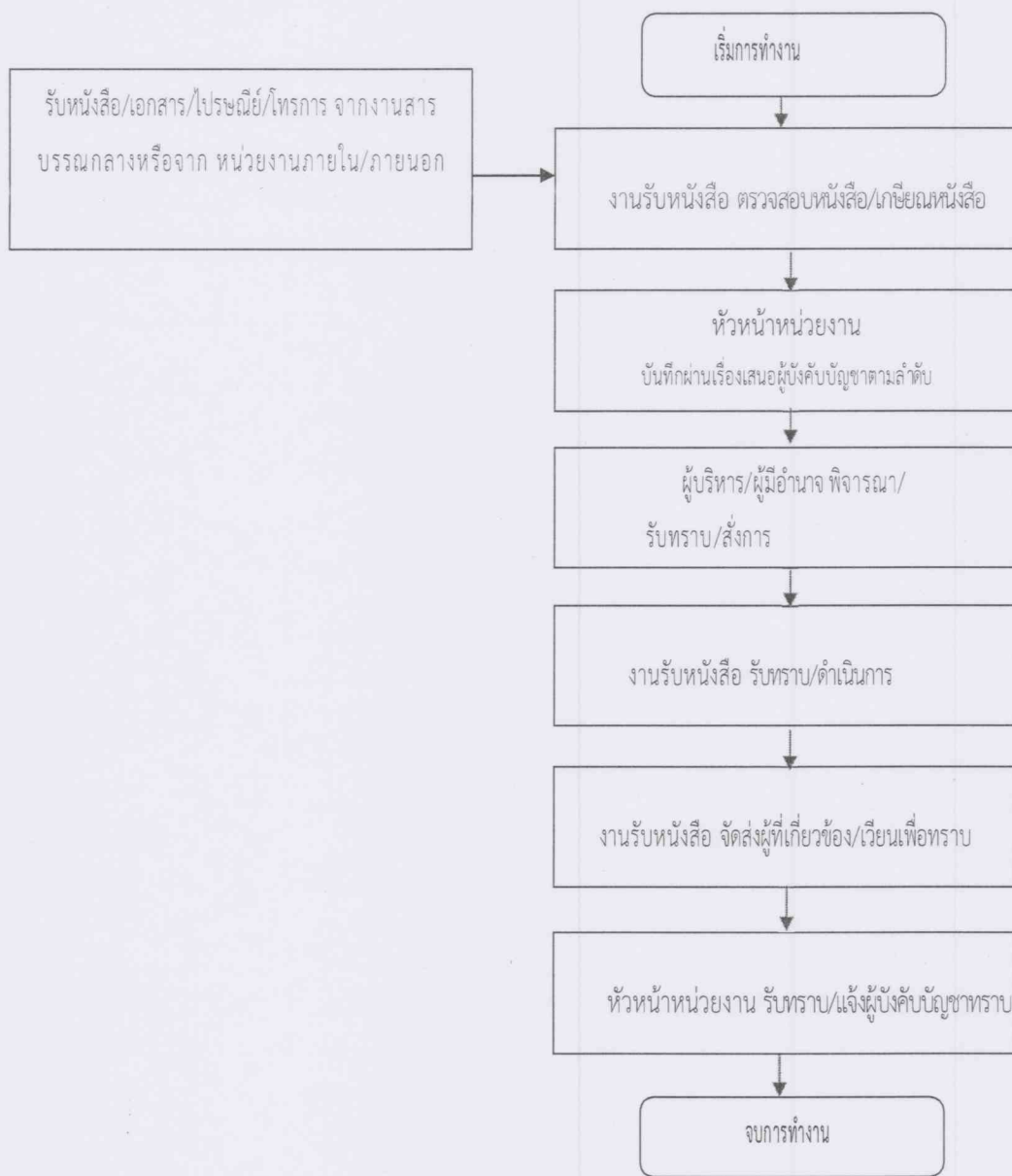
การลงรับหนังสือราชการ เพื่อเป็นหลักฐานทางราชการยืนยันการรับหนังสือเข้า เพื่อให้งานสารบรรณ เป็นระบบและป้องกันหนังสือเอกสารราชการสูญหาย เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการสืบค้นเมื่อต้องการค้น เรื่องของหนังสือราชการ

การรับหนังสือ ได้แก่ การรับและเปิดซองหนังสือ ลงเวลา ลงทะเบียน และส่งหนังสือที่ได้รับเข้ามา จากภายนอกให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อรับหนังสือเอกสารราชการเข้ามาจากหน่วยงานภายในและภายนอก ส่งเรื่องมายังสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม โดยงานธุรการจะลงรับหนังสือและจัดเสนอตาม ขั้นตอน ดังนี้

1. รับหนังสือราชการจากภายในและภายนอก
2. เปิดซองและตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสาร
3. คัดแยกลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ
4. ลงทะเบียนรับและเปิดหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
5. เสนอหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อบันทึกให้เห็น
6. เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ตามลำดับ
7. หัวหน้าหน่วยงานตรวจแฟ้ม

8. งานธุรการรับทราบและบันทึกการวินิจฉัยสั่งการ
9. งานธุรการดำเนินการตามคำวินิจฉัยสั่งการ โดยส่งเอกสารผ่านให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
10. จัดเก็บหนังสือต้นฉบับเข้าแฟ้มเอกสารของหน่วยงานตามประเภท หัวข้อเรื่องโดยเรียงตามเป็นปฏิทิน
- 11.สิ้นสุดการดำเนินงาน “รับหนังสือ”

งานรับหนังสือ



2. งานเก็บหนังสือ ให้สามารถค้นหาได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม

การเก็บรักษา ยืม และทำลายหนังสือ การเก็บหนังสือ

- เก็บระหว่างปฏิบัติ
- เก็บเมื่อ ปฏิบัติเสร็จแล้ว
- เก็บเพื่อใช้ในการตรวจสอบ

การประทับตรากำหนดเก็บหนังสือ มุมล่างด้านขวาของกระดาษแผ่นแรก และลงลายมือชื่อเยื้องกับตราหนังสือที่เก็บไว้ตลอดไป ประทับตราห้ามทำลายด้วย หมึกสีแดง

หนังสือที่ต้องเก็บโดยมีกำหนดเวลา ประทับตรา เก็บถึง พ.ศ. ด้วย หมึกสีน้ำเงิน

อายุการเก็บหนังสือ ปกติไม่น้อยกว่า 10 ปี ยกเว้น

1. หนังสือที่ต้องสงวนไว้เป็นความลับ
2. หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี ส่วนของศาลหรือพนักงานสอบสวน
3. หนังสือที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี สถิติหลักฐาน หรือเรื่องที่ ต้องใช้สำหรับศึกษาค้นคว้า
4. หนังสือที่ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องค้นได้จากที่อื่น เก็บไว้ไม่น้อย กว่า 5 ปี
5. หนังสือที่เป็นธรรมดา ซึ่งไม่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำ เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 1 ปี

หนังสือที่เกี่ยวกับการเงิน ซึ่งไม่ใช่เอกสารสิทธิ หากเห็นว่าไม่จำเป็นต้องเก็บพึง 10 ปี ให้ความตกลงกับกระทรวงการคลังเพื่อขอทำลายได้

ทุกปีปฏิทินให้ส่วนราชการจัดส่งหนังสือที่มีอายุครบ 25 พร้อม บัญชีส่งมอบให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ ภายใน 31 มกราคม ของปีถัดไปเว้นแต่

1. หนังสือต้องสงวนเป็นความลับ
2. หนังสือที่มีกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบที่ออกใช้เป็นการทั่วไปกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น
3. หนังสือที่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ที่ส่วนราชการนั้น

การทำลายหนังสือ ภายใน 60 วัน หลังสิ้นปีปฏิทิน ให้เจ้าหน้าที่สำรวจและจัดทำบัญชีหนังสือขอ ทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ คณะกรรมการ ทำลายหนังสือ ประกอบด้วย ประธาน และกรรมการอีกอย่างน้อย 2 คน (ระดับ 3 ขึ้นไป)

ตราครุฑ มี 2 ขนาด

- ตัวครุฑสูง 3 เซนติเมตร
- ตัวครุฑสูง 1.5 เซนติเมตร

ตราชื่อส่วนราชการที่ใช้เป็นหนังสือประทับตรา มีรูปร่างกลมซ้อนกัน เส้นผ่านศูนย์กลางวงนอก

4.5 เซนติเมตร วงใน 3.5 เซนติเมตร ล้อมครุฑ

ข้อแตกต่าง หนังสือภายใน กับ หนังสือภายนอก

หนังสือภายใน คือ หนังสือที่ติดต่อบุคลากรที่เป็นพินัยน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อ ภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือ จังหวัดเดียวกัน โดยใช้กระดาดบันทึกข้อความ ลดรูปแบบลงมา เช่น ไม่ต้อง ลงที่ตั้งและคำลงท้าย ขอบเขตการใช้หนังสือแคบลงมาติดต่อกับเฉพาะภายใน กระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัด เดียวกัน) ไม่สามารถใช้ติดต่อกับบุคคลภายนอกได้ รายละเอียดรูปแบบ มีหัวข้อกำหนดให้ลงคล้ายกับหนังสือ ภายนอก แต่มีหัวข้อย่อยกว่า ใช้กระดาดบันทึกข้อความ เท่านั้น

กรณีที่ตามระเบียบฯ วรรคท้าย ข้อ 12 กำหนดไว้ว่า ในกรณีที่กระทรวง ทบวง กรม หรือ จังหวัดใดประสงค์จะกำหนดแบบการเขียน โดยเฉพาะ เพื่อใช้ตามความเหมาะสมก็ให้กระทำได้นั้น อาจแยก ประเด็นการเขียน เป็นหัวข้อ เช่น แยกเป็น

- เรื่องเดิม
- ข้อเท็จจริง
- ข้อกฎหมาย
- ความเห็นเจ้าหน้าที่
- ข้อพิจารณา

ซึ่งจะเห็นได้ว่า การกำหนดรูปแบบการเขียนหนังสือดังกล่าว เป็นลักษณะการเขียนในข้อความ ของหนังสือเท่านั้น ไม่ทำเป็นรูปแบบและ ลักษณะการใช้หนังสือภายในเปลี่ยนแปลงไป

3. งานรับเรื่องร้องทุกข์ และร้องเรียน

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปสามารถร้องทุกข์/ ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความ รวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่าง รวดเร็ว โดยทุก ๆ เรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการไขปัญหา และเพื่อเป็นการ ป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ใช้ไม่ประสงค์ ที่ต้องการก่อความวุ่นวาย และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การ บริหารส่วนตำบลนาโสมจึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการให้บริการอย่าง ครบถ้วน ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน

1. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การ บริหารส่วนตำบลนาโสม ในเรื่องดังต่อไปนี้

- 1.1 กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- 1.2 กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- 1.3 ละเลยต่อหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- 1.4 ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- 1.5 กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

2. เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
3. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน อบต. ต้องสามารถติดต่อกับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามี ตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำ ร้องทุกข์/ร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำสุภาพและมี

(1) วัน เดือน ปี

(2) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(3) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข คืนเงินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานอบต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สอบสวน ได้

(4) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล(ถ้ามี)

2. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Web site:<http://www.nasom.go.th>

ของ อบต.

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

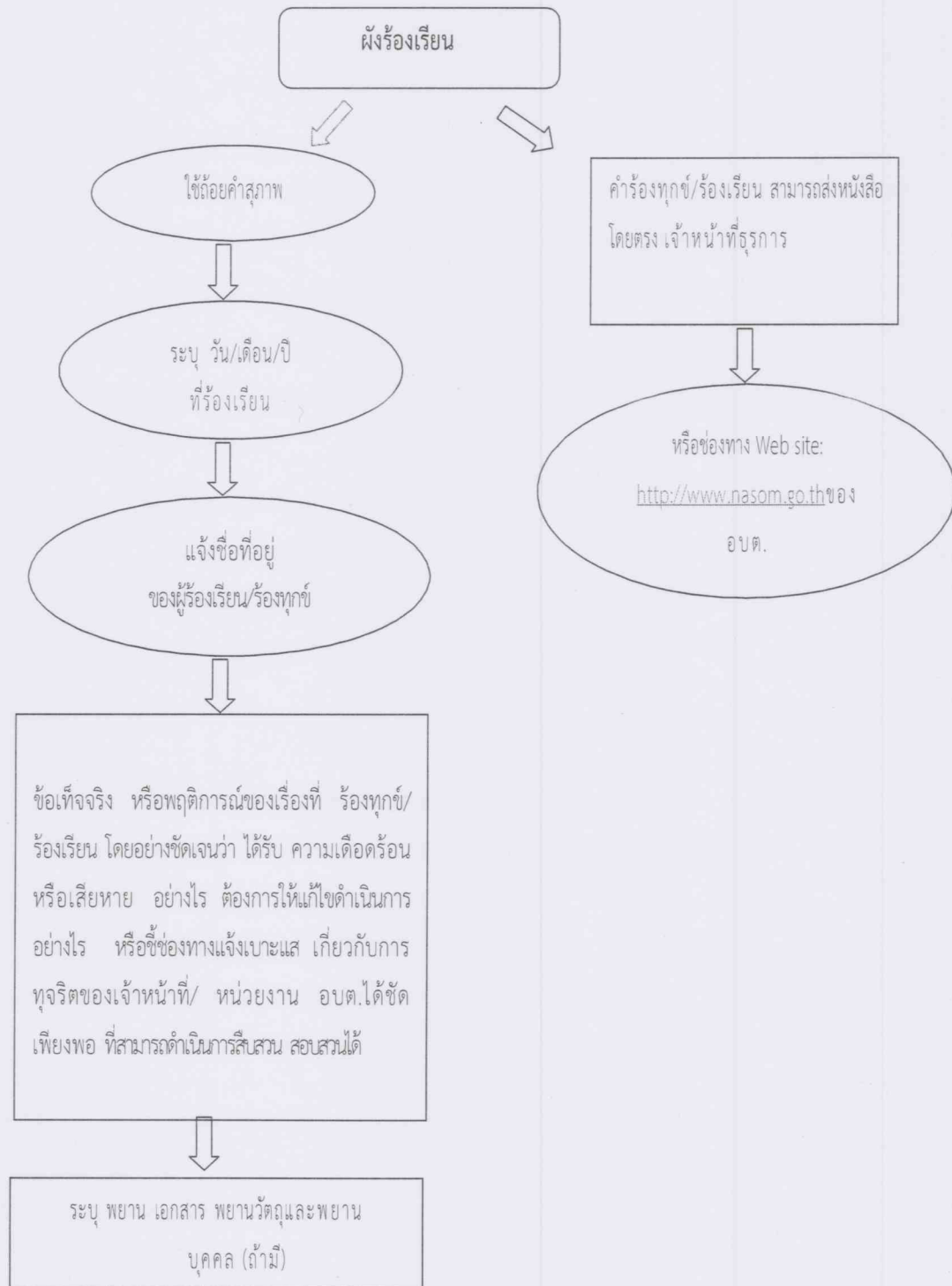
1. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีได้พิมพ์หนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
2. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่

เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสอบสวน สอบสวนต่อไปได้

3. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันทราหรือควรรู้ถึงเหตุแห่ง การร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน

1. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ อบต.นโสม
2. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ อบต.นโสม ตำบลนโสม อำเภอยะบะดาล จังหวัดลพบุรี 15190
3. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ 036-776008
4. ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่าน Web site : <http://www.nasom.go.th>



ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์



ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ทำการ อบต.นาโสม



ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

036-776008 ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่าน Web Site : www.nasom.go.th



ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่าน Web Site : www.nasom.go.th

