



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลจางานใหญ่

อำเภอกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ

คำนำ

คู่มือปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่ ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบนี้ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้เกิดความถูกต้องและเป็นธรรมโดยแนวปฏิบัติดังกล่าวได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน วิธีการร้องเรียน ขั้นตอนและวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาจัดการเรื่องร้องเรียนไว้อย่างละเอียดและชัดเจน

องค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการไม่มากนักน้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่ มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลในทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันและรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางกรรณการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่ โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ตามหลักธรรมาภิบาล(Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อราชการและประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่ หมู่ที่ ๑ ตำบลจานใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่ มีกระบวนการ ขั้นตอน และแนวปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลงานใหญ่ เช่น การพฤติกรรมมิชอบหรือพฤติกรรมส่อไปทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลงานใหญ่

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลงานใหญ่ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึงผู้ได้ผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียงองค์การบริหารส่วนตำบลงานใหญ่

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่รัฐ พนักงาน รวมไปถึงลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลงานใหญ่

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์/Facebook

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่ ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.

(หยุดวันนักขัตฤกษ์)

๘. ช่องทางการร้องเรียน

ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลงานใหญ่

ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลงานใหญ่ หมู่ ๑ ตำบล งานใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ รหัสไปรษณีย์ ๓๓๑๑๐

ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๕๕๑ ๑๐๑๒ สายด่วนนายก อบต.งานใหญ่ หมายเลข ๐ ๘๙๕๘ ๔๗๗๗ ๐

เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลงานใหญ่ <http://www.Chanyai.go.th>

Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลงานใหญ่

E-mail องค์การบริหารส่วนตำบลงานใหญ่

๙. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนตรวจสอบข้อมูล รวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

๒. สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

๓. หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานผ่านทางช่องทางต่างๆหากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นด้วย

๔. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้องตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

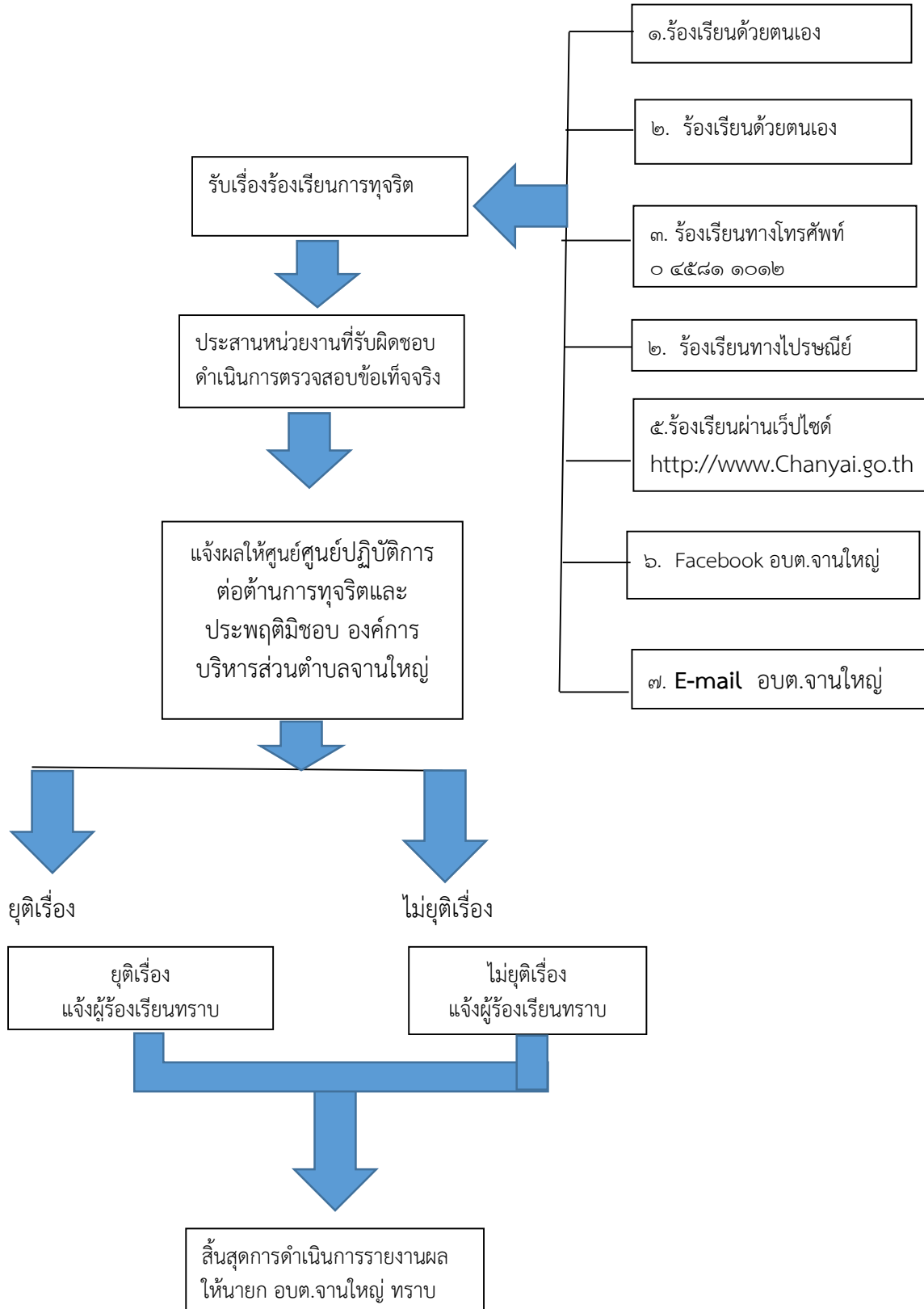
๕. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดหรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องควรปกปิดชื่อผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตาหากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยอย่างร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมากก็ไม่ควรส่งสำเนาผู้ร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๖. เมื่ออ่านคำร้องต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อถือเพียงใดหากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วยควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยยืนยันว่าผู้ร้องได้ร้องเรียนจริงเพราะบางครั้งอาจแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องวิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรสอบถามว่าได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาหรือไม่ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงโทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบสนทนา

๑๐ การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๙. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน



๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลจวนใหญ่ ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๕๘๑ ๑๐๑๒	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนการทุจริต	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://www.Chanyai.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
Facebook อบต.จวนใหญ่	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Line อบต.จวนใหญ่	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน E-mail อบต.จวนใหญ่	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓. ช่วงเวลากระทำความผิด ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เบาะแสปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/เบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลจวนใหญ่

๑๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่องหรือรับทราบข้อมูล และเก็บเป็นหลักฐานข้อมูล

๑๒.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่หลักฐานที่แสดงพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒. คำร้องเรียน/เบาะแส ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะเว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นให้อยู่กับดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับพิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียดคือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานการณ์ที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกการร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลงานใหญ่

๑๔. ปะสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑. หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันได้รับเรื่องร้องเรียน และสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานไต่ถามต่อไป

๒. หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้กลุ่มงานระบุกุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการให้โดยตรงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่รับเรื่องร้องเรียน

๑๕. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบทุกไตรมาส

๒. รวบรวมรายงานข้อสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๖. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลงานใหญ่ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตให้เสร็จภายใน ๑๕ วัน

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง (ร้องเรียน).....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ใหญ่

ข้าพเจ้า (คำนำหน้า).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
.....หมายเลขโทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
.....เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....มีความประสงค์
ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเรื่องการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ใหญ่ พิจารณาดำเนินการ
ตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหารายละเอียดพฤติกรรมกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ช่วงเวลาการ
กระทำผิดดังนี้

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสพฤติการณ์การทุจริตและ
ประพฤติมิชอบช่วงเวลากระทำผิดดังกล่าวข้างต้น เป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสาร
หลักฐานประกอบการร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ประกอบด้วย

- ๑) (พยานเอกสาร).....จำนวน.....ชุด
- ๒) (พยานวัตถุ).....จำนวน.....ชุด
- ๓) (พยานบุคคล).....จำนวน.....ชุด

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)

หมายเหตุ กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่ดังกล่าวมีการกระทำเหตุอย่างไร จึงทำให้
ท่านมาร้องเรียนแจ้งเบาะแสและหากมีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคลขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงมาให้ด้วย

ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลจางใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เดือน งบประมาณ ๒๕๖๖	จำนวนเรื่อง ร้องเรียนทั้งหมด	จำนวนเรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวนเรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ
ตุลาคม ๒๕๖๕	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๕	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๕	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๖	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๖	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๖	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๖	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๖	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๖	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๖	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๖	-	-	-



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่

ที่ ๖๔๑/๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่

.....
ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่ ได้จัดตั้งศูนย์ให้บริการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และรับฟังความเห็นของประชาชนประจำองค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน อำนาจความสะดวก ตอบสนองความต้องการ และรับฟังความเห็นของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑. นายพีรศักดิ์ คำชัย ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ
๒. ว่าที่ร้อยโท จักรพงษ์ เจริญลักษณะกุล ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน โดยให้มีหน้าที่ดังนี้

๑. จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์
๒. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รวบรวมข้อมูลและส่งเรื่องให้กับหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ส่วนกรณีการร้องเรียนทุจริตจะต้องตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียดสรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้เสนอตัวบทกฎหมายเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา หากเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ให้ปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑

๓. บริการให้คำแนะนำและคำปรึกษาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
๔. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่างๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๕. ดำเนินการประสานงานและเร่งรัดการดำเนินงานกับส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง
๖. รายงานผลการดำเนินการและแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบภายใน ๑๕ วัน
๗. หน้าที่อื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

อนึ่ง ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามคำสั่ง ระเบียบ กฎหมายอย่างเคร่งครัด หากมีปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ให้รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นและนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่ ทราบต่อไป

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายธวัช ดวงอก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลจางใหญ่

ที่ ๖๔๐/๒๕๖๖

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์และรับฟังความเห็นของประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลจางใหญ่

ด้วยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนด ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลจางใหญ่ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบโดยมีเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน ๑๖ หมู่บ้าน และได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในพื้นที่ และให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินดังกล่าว โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี จึงอาศัยอำนาจตามมาตรา ๖๗ แห่งพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และรับฟังความเห็นของประชาชนประจำองค์การบริหารส่วนตำบลจางใหญ่ ณ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล พร้อมกับวางตัวรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดังนั้น จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์และรับฟังความเห็นของประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลจางใหญ่ รายชื่อต่อไปนี้

- | | |
|---|------------------------------|
| ๑. นายกององค์การบริหารส่วนตำบล | เป็นประธานกรรมการ |
| ๒. รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล | เป็นกรรมการ |
| ๓. เลขานุการนายกององค์การบริหารส่วนตำบล | เป็นกรรมการ |
| ๔. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | เป็นกรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองคลัง | เป็นกรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการกองการศึกษา | เป็นกรรมการ |
| ๗. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคมฯ | เป็นกรรมการ |
| ๘. หัวหน้าสำนักปลัด | เป็นกรรมการ/เลขานุการ |
| ๙. นิติกร | เป็นกรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้ศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์และรับฟังความเห็นของประชาชนของ
องค์การบริหารส่วนตำบลจางใหญ่ มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรคหรือความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงานและองค์กรต่างๆ ทำการประเมิน วิเคราะห์ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น
๒. ข้อมูลเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการหากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีชัดเจนแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

/๓. ประสาน...

๓. ประสานการปฏิบัติกับส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง และสามารถให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำ หรือข้อมูลตลอดทั้งเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับงานนั้น

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะส่วนราชการเจ้าของเรื่อง จะสามารถไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่นให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้องหรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๗. ดำเนินการอื่นๆที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖



(นายธวัช ดวงงอก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่