

แนวทางการปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง
อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดมหาสารคาม

งานนิติการ
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดงฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดงทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดงจึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น

งานนิติการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธี การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ เลขที่ ๑๐๙ หมู่ที่ ๕ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

๔. หน้าที่ ความรับผิดชอบ

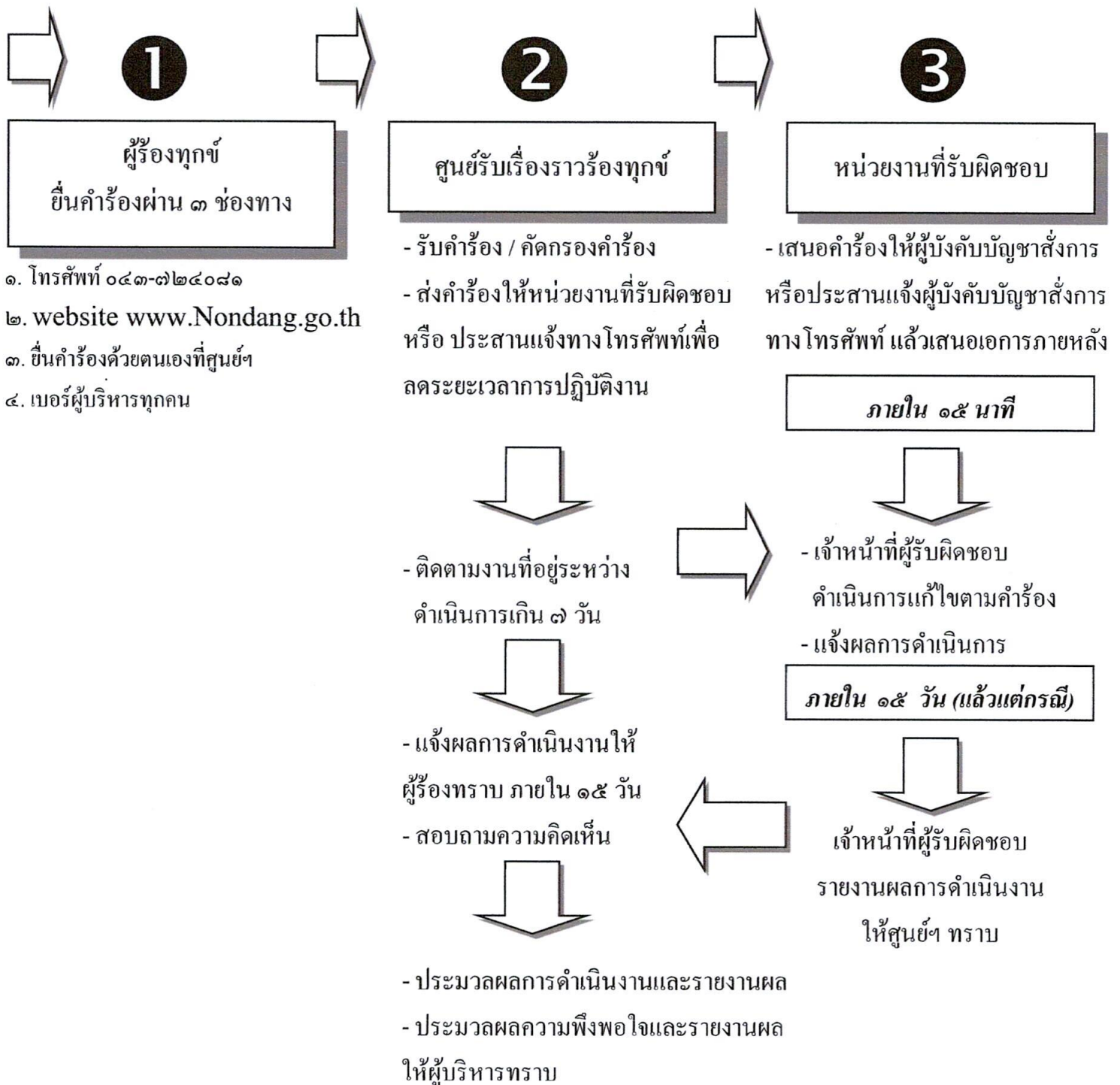
เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติ งานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มี การปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖ .แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์ /จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลขามป้อมทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

๘.๑ ช่องทางการร้องทุกข์

- Website : www.Nondang.go.th

- โทรศัพท์ ๐๔๓-๗๒๔๐๘๑ ๐๘๑-๗๕๐๒๕๗๒

- เบอร์ผู้บริหารทุกคน

- ยื่นคำร้องด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

๘.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องระบุ ชื่อ- สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๘.๓ เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ทุกเรื่อง

๘.๔ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดงให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียน ทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้ บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๙. การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๐. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ดำรงธรรมตำบลโนนแดง

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำทุกเดือน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

-๖-

๑๑. มาตรฐานงาน

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์ ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๒. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องราร้องทุกข์ (ตามภาคผนวก)

๑๓. จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

- Website : www.Nondang.go.th

- โทรศัพท์ ๐๔๓-๗๒๔๐๘๑

- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง โทร.๐๔๓-๗๕๐๗๓๕ ๐๘๑-๗๕๐๒๕๗๒

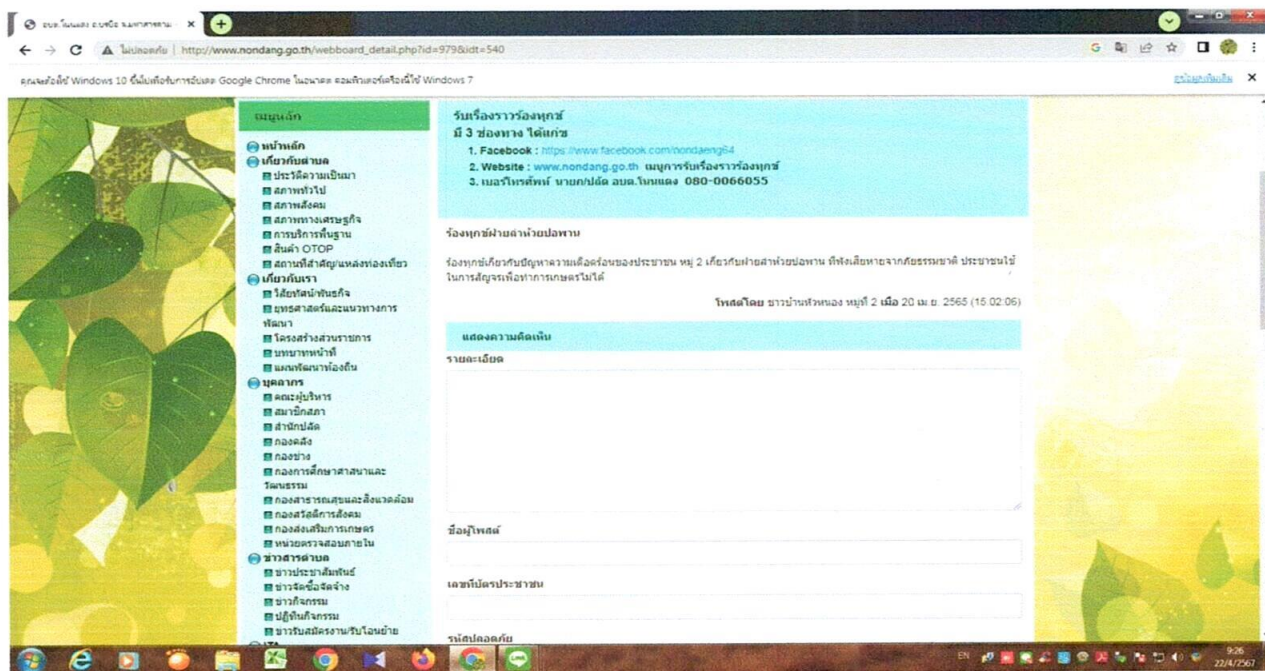
ภาคผนวก

**ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล
โนนแดง ช่องทางประกอบด้วย**

- ๑.ช่องทางที่ ๑. ร้องเรียนด้วยตัวเองโดยการมีแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป
- ๒.ช่องทางที่ ๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง www.nondang.go.th .
- ๓.ช่องทางที่ ๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๗๐-๖๘๔๑
- ๔.ช่องทางที่ ๔. ร้องเรียนผ่านทาง Facebook : อบต.โนนแดง
- ๕.ช่องทางที่ ๕. ร้องเรียนผ่านทาง ตู้แสดงความคิดเห็น : อบต.โนนแดง
- ๖.ช่องทางที่ ๖. ร้องเรียนผ่านทาง ไปรษณีย์

โนนแดง

ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๗๐-๖๘๔๑



11/มิ.ย/67

เรื่อง ร้องเรียนกลิ่นเหม็นจากมูลสัตว์ (ฟาร์มหมู)
เรียน นายก อบต.โนนแดง

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง
เลขที่รับ ๑๔๑
วันที่รับ 11 มิ.ย. 67
เรื่อง

จากพเจ้า น.ส.หนูเรียน แก้วโพธิ์ หมู่ 18 ต.โนนแดง

จ.มหาสารคาม ประกอบอาชีพเปิดร้านอาหารตามสั่งได้ด้วยความได้ตรว้น
จากกลิ่นเหม็นของฟาร์มเลี้ยงหมูที่อยู่ใกล้เคียง จึงขอความอนุเคราะห์จาก อบต.โนนแดง
ช่วยดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องเมื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

หนูเรียน แก้วโพธิ์

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

น.ส.หนูเรียน แก้วโพธิ์ บ้านนาเจริญ ม.18 ผู้ประกอบการ
ร้านอาหารตามสั่ง ซึ่งได้รับความเดือดร้อนจากกลิ่นเหม็นมูลสัตว์
ฟาร์มสุกร ที่อยู่ใกล้เคียง จึงขอความอนุเคราะห์ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
เข้าดำเนินการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังกล่าว

-เพื่อโปรดทราบ

(นายณัฐวรินทร์ ปรัชญาหนองคำ)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

-1/แจ้งตรง/แจ้งกรมสวัสดิการ
อ.โนนแดง

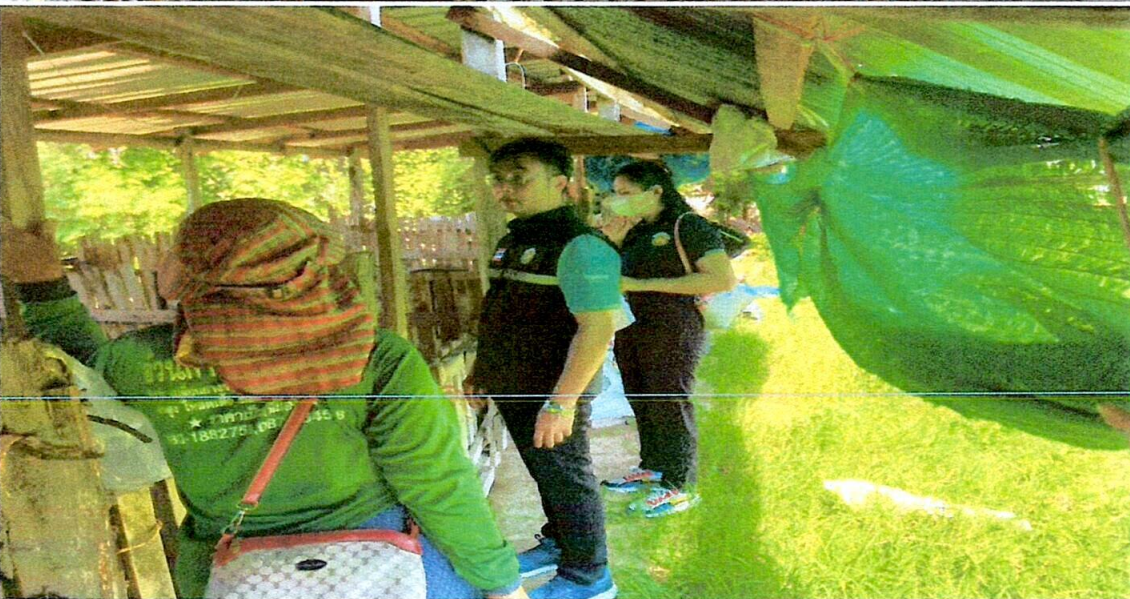
(นายสมชัย เหลาฤทธิ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

4/6/67 ส.อ.ป.ส. / ส.อ.ม.ก. /
ก.อ.ค.อ.ร.น.ค. / อ.อ.อ.ค.อ.ค.อ.ค.อ.
ส.อ.ม.อ.ค.อ.ค.อ.ค.อ.ค.อ.

(นายอจชา เทียงท่า)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

0๑๕1๑๕๐1๘๖





แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....
ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....
จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังองค์การบริหารส่วนตำบล.....เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือ
และแก้ไขปัญหา ดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
๔. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....