

แนวทางการปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง
อำเภอพร้าว 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 อำเภอกระเปือย จังหวัดมหาสารคาม

๔. หน้าที่ ความรับผิดชอบ

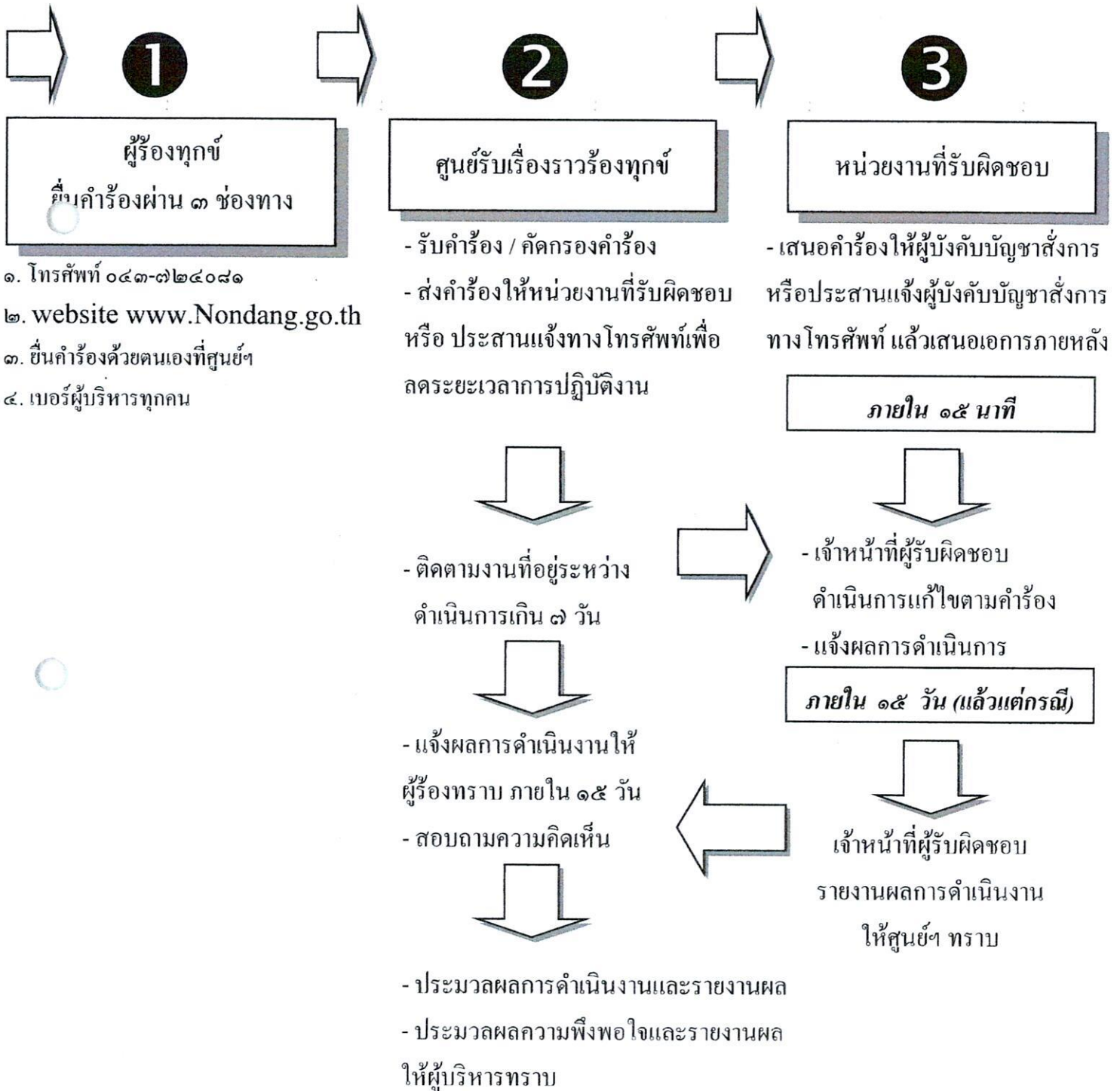
เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

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 ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๙. การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๐. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ดำรงธรรมตำบลโนนแดง

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำทุกเดือน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

-๖-

๑๑. มาตรฐานงาน

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

๑๒. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องราร้องทุกข์ (ตามภาคผนวก)

๑๓. จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดมหาสารคาม

- Website : www.Nondang.go.th

- โทรศัพท์ ๐๔๓-๗๒๔๐๘๑

- ศูนย์รับร้องราร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง 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



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

ที่ มค ๗๖๐๐๑/๕๕๙

วันที่ ๑๙ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามหน้าที่

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ได้รับการร้องเรียนจาก นางแป หมื่นสนิท บ้านเลขที่ ๑๘๑ หมู่ที่ ๕ บ้านเหล่าตามา ได้ร้องเรียน เรื่อง แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากการปิดถนน ซึ่งเป็นถนนสาธารณะประโยชน์ที่สามารถใช้ร่วมกันได้ จากที่ได้ลงพื้นที่ไปตรวจสอบตามที่ร้องเรียนดังกล่าวและได้ตรวจดูโฉนดที่ดินของผู้ร้องแล้วเป็นถนนสาธารณะประโยชน์จริง ซึ่งที่ดินแปลงของผู้ร้องอยู่ตรงกลางระหว่างที่ดินแปลงของนางสุมาลี เทียกนา และอีกฝั่งติดกับที่ดินแปลงของนายคำชัย ลาดเสน ที่ดินทั้ง ๓ แปลงนั้น เป็นที่ดินที่ติดกับทางสาธารณะประโยชน์ที่ทุกคนสามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันได้ และที่ดินทั้ง ๓ แปลงได้ปลูกมันสำปะหลังกินพื้นที่มายังทางสาธารณะประโยชน์ทั้งสามแปลงรวมทั้งแปลงของผู้ร้องด้วย

ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย จึงให้เจ้าของพื้นที่ทั้ง ๓ แปลงได้ไปตกลงและพูดคุยกันว่าหลังจากเก็บผลผลิตให้มีข้อตกลงกันว่าทั้ง ๓ แปลง ต้องไม่ปลูกพืชและสิ่งต่างๆ รุกล้ำเข้ามาในทางสาธารณะประโยชน์อีก ซึ่งมีความกว้างฝั่งละ ๔ เมตร จึงรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นและรายงานข้อมูลให้นายองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นายอดิเรก นามพร)

ผู้ช่วยนิติกร

ความเห็น

.....

.....

(ลงชื่อ)

(นายอัชชา เทียงท่า)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

แบบคำร้องทั่วไป

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง
 วันที่ ๗ เดือน พ.ค. พ.ศ. ๒๕๖๘

เรื่อง แก้ไขปัญหาน้ำท่วมจากฝายอุดรธวัช

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว แม่ หนึ่ง สนิท อายุ ๖๗ ปี
 ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่ ๑๘๑ หมู่ที่ ๕ บ้าน เหล่าตามา ตำบล โนนแดง
 อำเภอ มธบุรี จังหวัด มหาสารคาม โทรศัพท์ ๐๘๑ ๐๗๓ ๗๔๗๗

มีความประสงค์ ขอร้อง ให้นายกอง อุดรธวัช สนิท หนึ่ง สนิท
สัจจะ ทำการ แก้ไข ฝาย อุดรธวัช สนิท หนึ่ง สนิท
หน้า ถนน วัด ทาง วัด ๑๐๐๐ ซ้ำ เดิม ก่อน เป็น ทาง
สาธารณะ จึง ขอ เรียน มา ให้ นาย กอง อุดร ธวัช
สัจจะ ทำ การ แก้ไข ฝาย อุดร ธวัช สนิท หนึ่ง สนิท

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

นางแม่ หนึ่ง สนิท บ้านเหล่าตามา ม.๕ ขอความ
 อนุเคราะห์ร่วมเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อแก้ไขปัญหาให้เปิดทาง
 ภาระจ่ายอม เนื่องจากเจ้าของที่ดินได้ปิดทางภาระจ่ายอมที่
 ใช้สัญจรออกสู่เส้นทางสาธารณะ

ลงชื่อ แม่ หนึ่ง สนิท ผู้ยื่นคำร้อง
(แม่ หนึ่ง สนิท)

-เพื่อโปรดทราบ

[Signature]
 (นายทรงพล เกาพาน)
 ผู้ช่วยนักจัดการงานทั่วไป
 ผู้ปฏิบัติงาน ๑.....
 ๒.....
 ๓.....

-เพื่อโปรดพิจารณา
[Signature]
 (นางสาวศรีจันทร์ คำโฮง)
 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง
 ๘ พ.ค. ๖๘

[Signature]

กรุณาเขียนแผนที่โดยสังเขป (ด้านหลัง)

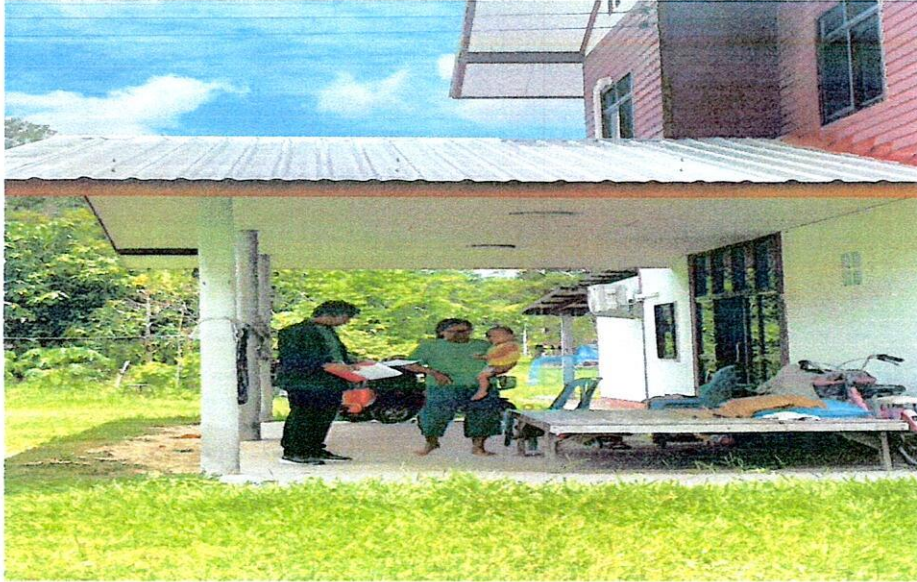
[Signature]
มจร ปรกติ / สป. / ๒๐๒๕/๖
มจิตร / ต.ก. / ๒๐๒๕/๖
[Signature]
 (นายอจชา เทียงท่า)
 นายกององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

(นายสมชัย เหลาตุฤทธิ์)
 หัวหน้าสำนักปลัด

เจ้าหน้าที่ อบต.โนนแดง ที่ลงพื้นที่ติดตามเรื่องร้องเรียน

นางแป หมื่นสนิด

๑๘๑ หมู่ ๕ บ้านเหล่าตามา ในวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๒.๐๐ น.





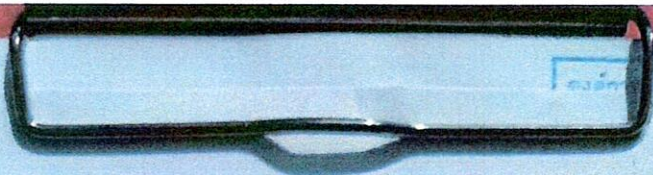
วันที่ 16 พฤษภาคม 2568

ผู้บริหาร ปลัด ผอ.กองช่าง และเจ้าหน้าที่ อบต.โนนแดง ลงตรวจดูพื้นที่ที่มีการร้องเรียนการปิดทางสาธารณะประโยชน์









(บ.ร.๕๖)



คำพิพากษา

พ.ร.บ. ๒๕๐๒

เลขที่ ๓๓

คดีที่ ๒๕๓๓

ตำบล โนนแดง

๑. นางแม่ แสนแก้ว

ในคดี ๒. นายสมศักดิ์ แสนแก้ว

ฟ้อง - ตำบล โนนแดง

ตำบล โนนแดง อำเภอ บรบือ จังหวัด มหาสารคาม

ที่ดินแปลงที่ ๑๖๖๖

ขนาดพื้นที่ ๑ ๕๐๐๐ (๕๐๐๐) ไร่

โฉนดที่ดิน

เป็นหนังสือสำคัญแสดงกรรมสิทธิ์

ออกโดยอธิบดีกรมที่ดินกระทรวงมหาดไทย

เลขที่ ๒๕๓๓

ตำบล โนนแดง อำเภอ บรบือ จังหวัด มหาสารคาม

ที่ดินแปลงที่ ๑๖๖๖

ขนาดพื้นที่ ๑ ๕๐๐๐ (๕๐๐๐) ไร่

โฉนดที่ดิน

เลขที่ ๒๕๓๓

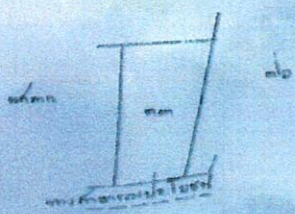
เล่ม ๒๕๓๓ หน้า ๓๓๓

อำเภอ บรบือ

จังหวัด มหาสารคาม

ที่ดินแปลงที่ ๑๖๖๖

ขนาดพื้นที่ ๑ ๕๐๐๐ (๕๐๐๐) ไร่



ออก ณ วันที่ ๑๖ เดือน ๑๒ พ.ศ. ๒๕๓๓



นายสมศักดิ์

นายแม่








นายสมศักดิ์

นายแม่

รายชื่อผู้ร่วมตรวจสอบตามหนังสือร้องเรียน

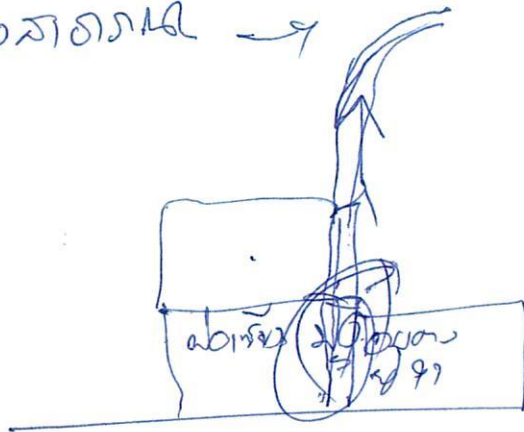
นางแป หมื่นสนิท ลงวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๘

วันที่ลงตรวจสอบ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๘

ลำดับ	ชื่อ	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	ลายมือชื่อ
๑	นางอรุณรัตน์ นอนตาง	รองนายกฯ		
๒	นางศรีวิมล ดงใจ	ปลัดฯ		
๓	นายสุเมธ ภาสกร	ผอ.กองช่าง		
๔	นายเสาวฤทธิ์ ดาใจ	ประธานสภา		
๕	นางกมลรัตน์ นอนตาง	ผอ.ช่างเทคนิค		
๖				
๗				
๘				
๙	นายวิเชียร นอนตาง	ผอ.วิเทศ		
๑๐	นายสุวิทย์ ศรีพันธ์	พรจ. วิทยาลัย		
๑๑				
๑๒				
๑๓				
๑๔				
๑๕				
๑๖				
๑๗				
๑๘				
๑๙				
๒๐				

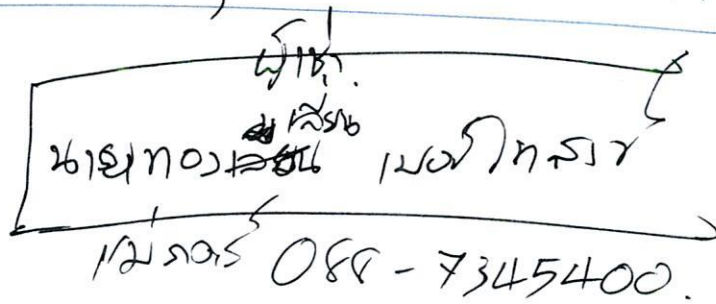
தமிழ்நாடு அரசு சட்டமன்றப் பேரவை

1. சட்டமன்றப் பேரவை



2013, 2013 089-5726791

2. சட்டமன்றப் பேரவை - சட்டமன்றப் பேரவை



2013, 2013 088-7345400

3. சட்டமன்றப் பேரவை

4. சட்டமன்றப் பேரவை