

คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม

ที่ ๕๒๓ / ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อมได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในพื้นที่ตำบลยางค้อมให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องยุติธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน

๑. คณะกรรมการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม

๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม	ประธานกรรมการ
๒. ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๓. หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการ
๔. ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๕. นักจัดการงานทั่วไป	กรรมการ
๖. นักพัฒนาชุมชน	กรรมการ
๗. เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	กรรมการ
๘. นิติกร	กรรมการและเลขานุการ

๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน

๑. นายกฤษณ์ คชชานุโรจน์	นักจัดการงานทั่วไป (สำนักปลัด)
๒. นางนิสราภรณ์ ชินวงศ์	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ (กองคลัง)
๓. นางวิภาไล จันทร์ชุม	เจ้าพนักงานธุรการ (กองช่าง)

อำนาจหน้าที่

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆจากประชาชน หน่วยงาน หรือองค์กรต่างๆ

๒. พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน

๓. ประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหา บรรเทาความเดือดร้อนกับส่วนราชการในสังกัด มอบหมายผู้รับผิดชอบงานโดยตรง เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

๔. พิจารณาระบบ/กลไกจัดการเรื่องร้องเรียน กำหนดแบบคำร้อง รับผิดชอบควบคุมบัญชีเรื่องร้องเรียนและส่งให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน กรณี เรื่องร้องเรียนจากผู้กำกับดูแลหรือศูนย์ดำรงธรรม ให้ดำเนินการแล้วเสร็จและแจ้งให้ผู้กำกับดูแลหรือศูนย์ดำรงธรรมพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดด้วย

๕. กำหนดแนวทางมาตรการ และดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำมาตรการแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖. รายงานปัญหาอุปสรรคและผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายวรานนท์ กรุงแก้ว)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม
เรื่อง การประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน

.....

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ

เพื่อเป็นกรอบแนวทางในดำเนินการจัดการ และปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม จึงได้ตระหนักและเห็นถึงความสำคัญของการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อมขึ้น เพื่อนำไปใช้ประกอบในการปฏิบัติงาน และเผยแพร่ให้ประชาชนทั่วไปได้ทราบถึงขั้นตอน กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน ต่อไป

จึงประกาศมาเพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายวรานนท์ กรุงแก้ว)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม

คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
และการทุจริตคอร์รัปชัน



จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชันขององค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อมฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม ทั้งในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนทั่วไป ร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงเรื่องการทุจริตคอร์รัปชัน ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
- หลักการและเหตุผล	๑
- วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
- การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน	๑
- ขอบเขตเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน	๑
- สถานที่ตั้ง	๓
- หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	
- คำจำกัดความ	๔
- ช่องทางการร้องเรียน	๕
บทที่ ๓ แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน แบบคำร้อง และการตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน	
- แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน	๖
- แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน และการทุจริตคอร์รัปชัน (ด้วยตนเอง)	๗
- แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน และการทุจริตคอร์รัปชัน (ทางโทรศัพท์)	๘
- แบบแจ้งตอบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และการทุจริตคอร์รัปชัน	๙
- แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และการทุจริตคอร์รัปชัน	๑๐

บทที่ ๑
บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชันขององค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม ทราบถึงกระบวนการดำเนินงาน

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อมจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

ขอบเขตเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไปเจ้าหน้าทีผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลฯจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม โทรศัพท์ ๐๗๕ ๔๙๙๑๓๓

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อานวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม โทรศัพท์ ๐๗๕ ๔๙๙๑๓๓

๓. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน

๓.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๓ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อมสรุปความเห็นเสนอ และจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม จัดเก็บเรื่อง

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม ๑๙๗ หมู่ที่ ๕ ตำบลยางค้อม อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน / หมู่บ้านเขตตำบลยางค้อม

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น /คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป /ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ /การให้ข้อคิดเห็น /การชมเชย /การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ /เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ เช่น ข้อร้องเรียนทั่วไป , การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใส

ของการจัดซื้อจัดจ้างเป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดาเนินการแก้ปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ยื่นด้วยตนเองที่ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม ตำบลยางค้อม อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

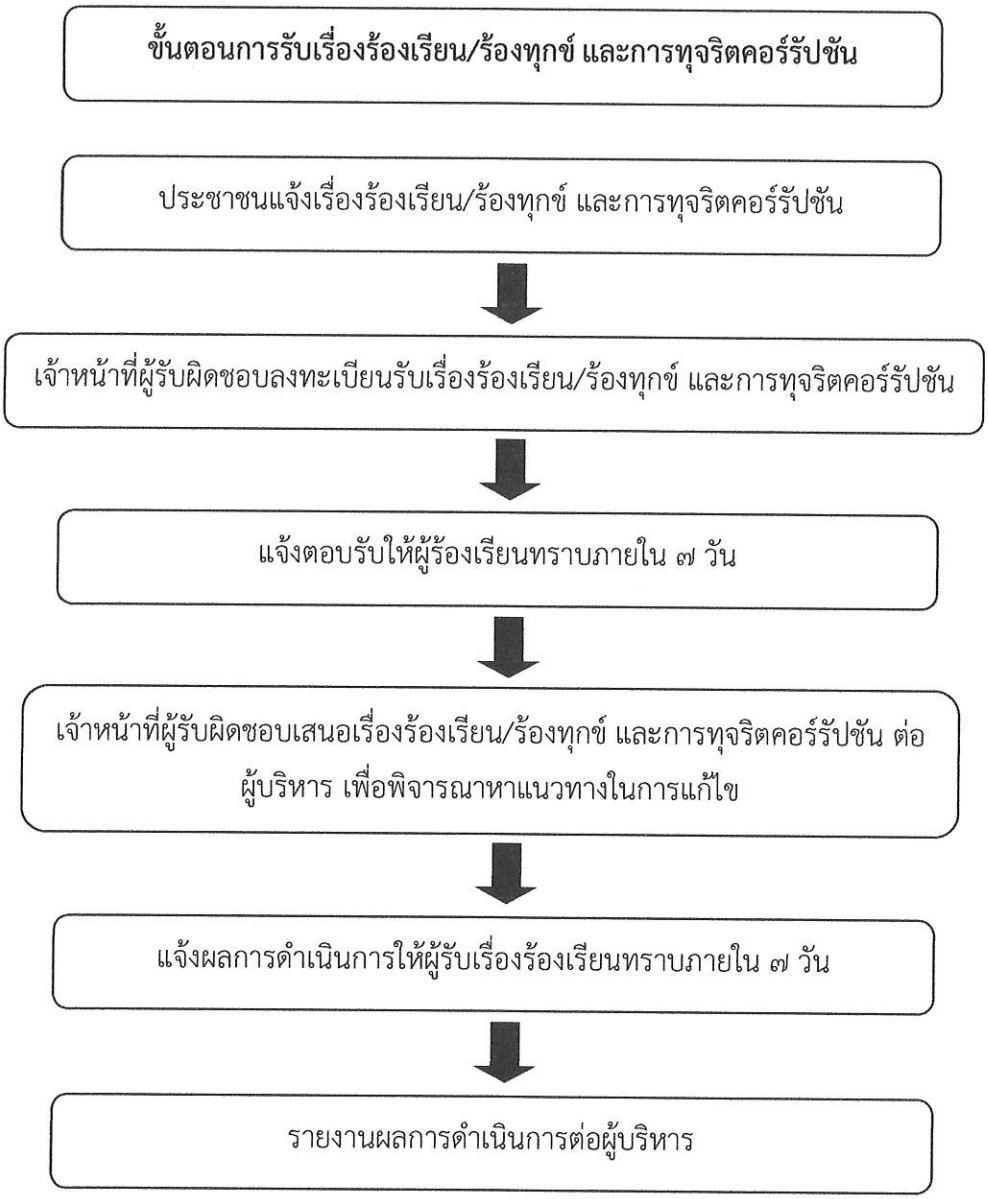
๒. เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม www.yangkom.go.th

๓. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น

๔. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/เอกสาร)

๕. โทรศัพท์/โทรสาร ๐๗๕ ๔๙๙๑๓๓

บทที่ ๓
แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน แบบคำร้อง และการตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน



แบบคำร้องเรียน ๑

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน และการทุจริตคอร์รัปชัน (ด้วยตนเอง)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม
หมู่ที่ ๕ ตำบลยางค้อม อำเภอพิปูน
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๗๐

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด
๒).....จำนวน.....ชุด
๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....
(.....)
ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน และการทุจริตคอร์รัปชัน (ทางโทรศัพท์)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม
หมู่ที่ ๕ ตำบลยางค้อม อำเภอพิปูน
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๗๐

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
โดยขออ้าง.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคาร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

แบบแจ้งตอบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และการทุจริตคอร์รัปชัน



ที่ นศ ๘๐๖๐๑/

องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม
หมู่ที่ ๕ ตำบลยางค้อม อำเภอพิปูน
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน .....

ตามที่ ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น..... ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....เกี่ยวกับเรื่อง..... .....

องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ /ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม และได้มอบหมายให้ .....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อมและได้จัดส่งเรื่องให้ .....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่กฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย .....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม

สำนักงานปลัด อบต.
งานนิติการ
โทรศัพท์ ๐ ๗๕๔๙ ๙๑๓๓
www.yangkom.go.th

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และการทุจริตคอร์รัปชัน



ที่ นศ ๘๐๖๐๑/

องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม
หมู่ที่ ๕ ตำบลยางค้อม อำเภอพิปูน
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม ที่ นศ ๘๐๖๐๑/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. .....

๒. .....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม ได้รับแจ้งผลการดาเนินการจากส่วนราชการ / หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม

สำนักงานปลัด อบต.
งานนิติการ
โทรศัพท์ ๐ ๗๕๔๙ ๙๑๓๓
www.yangkom.go.th