



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ชอดอน
เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ.๒๕๕๒ ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และส่วนราชการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ส่งผลให้การ บริการประชาชน เป็นไปด้วยความสะดวก โดยประชาชนได้รับประโยชน์และเกิดความพึงพอใจสูงสุด จึงกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลกองก้อย ถือปฏิบัติ ดังนี้

๑. กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวกและให้ประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนให้ประชาชนได้ทราบโดยทั่วถึง
๒. กำหนดหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ลักษณะเรื่องร้องเรียนอย่างชัดเจน และพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบ
๓. กำหนดกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน โดยอาจตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ หรือคณะทำงานชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่แก้ไขปัญหา ประชุมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ให้มีการว่ากล่าวตักเตือนหรือลงโทษตามระเบียบข้อกฎหมายที่กำหนด
๔. ชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการดำเนินการ และแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ รวมทั้งให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒

(ลงชื่อ)

(นายประเชิด สุขเกษม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ชอดอน

คู่มือสำหรับประชาชนเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลไม้خอดดอน

กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

- **สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน** สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง
 ๑. ที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลไม้ขอดดอน โทรศัพท์ ๐๕๕-๙๐๖๐๕๒ โทรสาร :
 ๒. เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลไม้ขอดดอน www.phaikhodon.go.th
 ๓. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลไม้ขอดดอน
 ๔. กล้องรับฟังความคิดเห็น ณ. องค์การบริหารส่วนตำบลไม้ขอดดอน
- **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลไม้ขอดดอน ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.
- **หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ**

องค์การบริหารส่วนตำบลไม้ขอดดอน เป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ องค์การบริหารส่วนตำบลกองก้อยได้มีการจัดตั้งศูนย์ รับเรื่องราวร้องทุกข์ และมีการ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ผู้มาติดต่อ หรือร้องเรียน/ร้องทุกข์

- **ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ**

ขั้นตอน

๑. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรอกแบบฟอร์ม หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บ
๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบความถูกต้อง
 ๓. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สั่งการดำเนินการแก้ไขปัญหา
 ๔. ไกล่เกลี่ยและตอบปัญหา หรือชี้แจง การร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระยะเวลา

ตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน

รายการเอกสารประกอบ เอกสารคำร้องเรียน กรณีกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน) กรณี ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ (ไม่มีเอกสาร)

ค่าธรรมเนียม -ไม่มี-

แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบงาน ประจำศูนย์
รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

๑. กรอกแบบฟอร์มคำร้อง (คำร้องเรียน/ร้องทุกข์)/หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

ผู้รับผิดชอบ นางชลธิชา หวังต่อผล และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง สามารถรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้

๒. พิจารณาคำร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ นายภิญโญ นุชพ่วง ตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

๓. แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบ ๑. นายประเชิญ สุขเกษม ตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ยอดอน

๒. นายภิญโญ นุชพ่วง ตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

๓. จำเอกพรศักดิ์ ทับทิม ตำแหน่งหัวหน้าสำนักปลัด

๔. นางนิตยา ศรีสุข ตำแหน่งผู้อำนวยการกองคลัง

๕. นายมนตรี กล้ายบุญณะ ตำแหน่งผู้อำนวยการกองช่าง

หมายเหตุ : ผู้รับผิดชอบสามารถปรับปรุงได้ ตามความเหมาะสมและตรงตามเรื่องที่มีการร้องเรียน
หรือ สามารถมอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องที่แท้จริงดำเนินการ

แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ยอดอน

ยื่นเรื่องร้องเรียน

พิจารณาคำร้องเรียน

ตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์
หรือรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ
ภายใน 15 วัน/ต่อราย