



คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/
แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาหวาน
อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์

คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรคความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไป ประกอบกับประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่องแนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ และอำนวยความสะดวกในการการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / แจ้งเบาะแสการทุจริต และประพฤตินอกรอบที่เกิดขึ้นพื้นที่ตำบลนานวน เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลนานวน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงาน การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ขององค์การบริหารส่วนตำบลนานวน บรรลุสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิด ประโยชน์สุขต่อประชาชน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ความหมาย	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส	๒
ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส	๒
ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส	๓
วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส	๖

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการ หน่วยงานต่าง ๆ เพราะในการบริหารราชการหรือการให้บริการของส่วนราชการนั้น ผลงานจะเป็นที่ พึงพอใจของประชาชน หรือไม่ ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่ง การแสดงออกโดยผ่านกระบวนการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ข้อเสนอแนะ สามารถเป็นเครื่องชี้วัด การปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใด ปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อย ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบล นานวนมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณี ส่วนราชการได้รับเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ หรือความเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหา อื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป เพื่อให้ การ พิจารณาความหมายของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสดชัดเจนขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายว่า “เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ไว้ ๓ ประการ คือ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องราวที่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนานวน เป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือการปฏิบัติตนไม่เหมาะสม รวมถึงการดำเนินงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนานวนที่ไม่ ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ และระเบียบกฎหมาย

เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตน ได้รับหรือเป็น เรื่องร้องที่ผู้ร้องทุกข์หรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย

แจ้งเบาะแส หมายความว่า ประชาชนสามารถแจ้งเหตุที่ประสบพบเจอ เจ้าหน้าที่ของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลนานวนที่ปฏิบัติตัวไม่เหมาะสม ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือแจ้งเหตุที่ทำให้เกิดความทุกข์ ในพื้นที่สาธารณะหรือ ประชาชนได้รับความเดือดร้อน

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนานวน ให้ สามารถติดต่อสอบถาม ขอรหัสรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ แจ้ง เบาะแสที่เกี่ยวข้องกับงานของส่วนราชการ และประสานงานส่งต่อเรื่องให้ส่วนราชการเจ้าของ เรื่องไปดำเนินการแก้ไขตาม อำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการต่อไป เปิดเผยข้อมูลข่าวสารขององค์การ บริหารส่วนตำบลนานวน และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ประกอบด้วยความหมาย เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ขั้นตอนการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส แนวทางการปฏิบัติงานเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส และความรู้ ท้าไปสำหรับเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส รวมถึงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คำสั่ง แนวทางปฏิบัติ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส และหมายเลขโทรศัพท์สาย ด่วน

๔. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางการ จัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

๔.๑ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

๔.๑.๑ เป็นเรื่องที่ถูกร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือเดือดร้อน หรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

๔.๑.๒ ความเดือดร้อนหรือเสียหาย เกิดจากหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนานวนละเลย ต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการ นอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับกรนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุอันสมควร

๔.๒ ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์

เป็นเรื่องผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิชอบ หลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มีกรณีก็ตาม และได้มาร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลนานวนแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องในส่วนราชการอื่น ขอให้้องค์การบริหารส่วนตำบลนานวนดำเนินการแก้ไขปัญหาดตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้ หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๕. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส สามารถแจ้งเบาะแสดังกล่าวผ่านช่องทาง ดังนี้

๕.๑ ตู้แสดงความคิดเห็น หน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนานวน

๕.๒ เว็บไซต์ อบต.นานวน www.nanuan.go.th/ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนทุจริต

๕.๓ เฟสบุ๊ก อบต.นานวน อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์

๕.๔ Line อบต. นานวน ๐-๔๔๕๕-๘๘๗๔

๕.๕ สายตรงผู้บริหาร

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนานวน ๐๘๔-๘๒๙๒๗๗๔

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนานวน คนที่ ๑ ๐๘๓ - ๑๐๔๑๒๗๖

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนานวน คนที่ ๒ ๐๘๕ - ๗๔๖๐๖๕๒

เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนานวน ๐๖๔ - ๕๕๔๗๐๘๓

๕.๖ สายตรงปลัด อบต. ๐๘๓ - ๓๔๐๗๘๘๗

๕.๗ สายตรงสำนักงาน ๐-๔๔๕๕-๘๘๗๔

๖. ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ขององค์การบริหารส่วนตำบลนานวน

๖.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

๖.๑.๑ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้วยวาจา

๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลง ลายมือชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึก เหตุผลดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนานวน เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุข ของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๖.๑.๒ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้ เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์อัน เกี่ยวกับเรื่องนั้น ตามสมควร

๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

๖.๒ เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลนานวน ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส จะดำเนินการ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดแล้ว เสนอเรื่องให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนานวนพิจารณา

๖.๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจส่งหนังสือให้ผู้ร้องลงชื่อรับทราบโดยตรงหรือ ส่งทางไปรษณีย์ตอบรับ ลงทะเบียน

๖.๔ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนานวน วินิจฉัยว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ที่ได้รับเป็น เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนานวน หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนด รายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนานวน ให้พิจารณามอบหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือ คณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นไปดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา หากเป็นเรื่อง ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ส่งเรื่องนั้นไปศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือส่วนราชการ เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไป และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานติดตามผลการแก้ไข ปัญหา หรือหากเป็นเรื่องที่เกินศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลนานวน ให้ประสานไปยังองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีความศักยภาพ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการ แก้ไขปัญหาร่วมกัน หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลา ดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้น ๆ กำหนดไว้

๗. วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

๗.๑ การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

๗.๑.๑ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลนานวน อาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนานวน เป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ใน อำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น หรือเป็นเรื่องที่มี ระเบียบกฎหมาย กำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการเรื่องนั้นอย่างไร

๗.๑.๒ แนวทางที่นายกองค้การบริหารส่วนตำบลนานวน จะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ได้แก่

- ๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้
- ๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียน ร้องทุกข์
- ๓) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน
- ๔) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว
- ๕) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

๗.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนานวน)

๗.๒.๑ ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง ถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบ ข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสนั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกองค้การบริหารส่วนตำบลนานวน พิจารณาวินิจฉัยต่อไป

๗.๒.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบ ข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่าง เพียงพอก่อนที่จะมีควินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทาง ปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมาย วิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่ เกี่ยวข้องด้วย

๗.๒.๓ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลนานวน พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

๗.๒.๔ ค าวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลนานวน ควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนใน การใช้ดุลยพินิจ

๗.๒.๕ ให้แจ้งผลเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

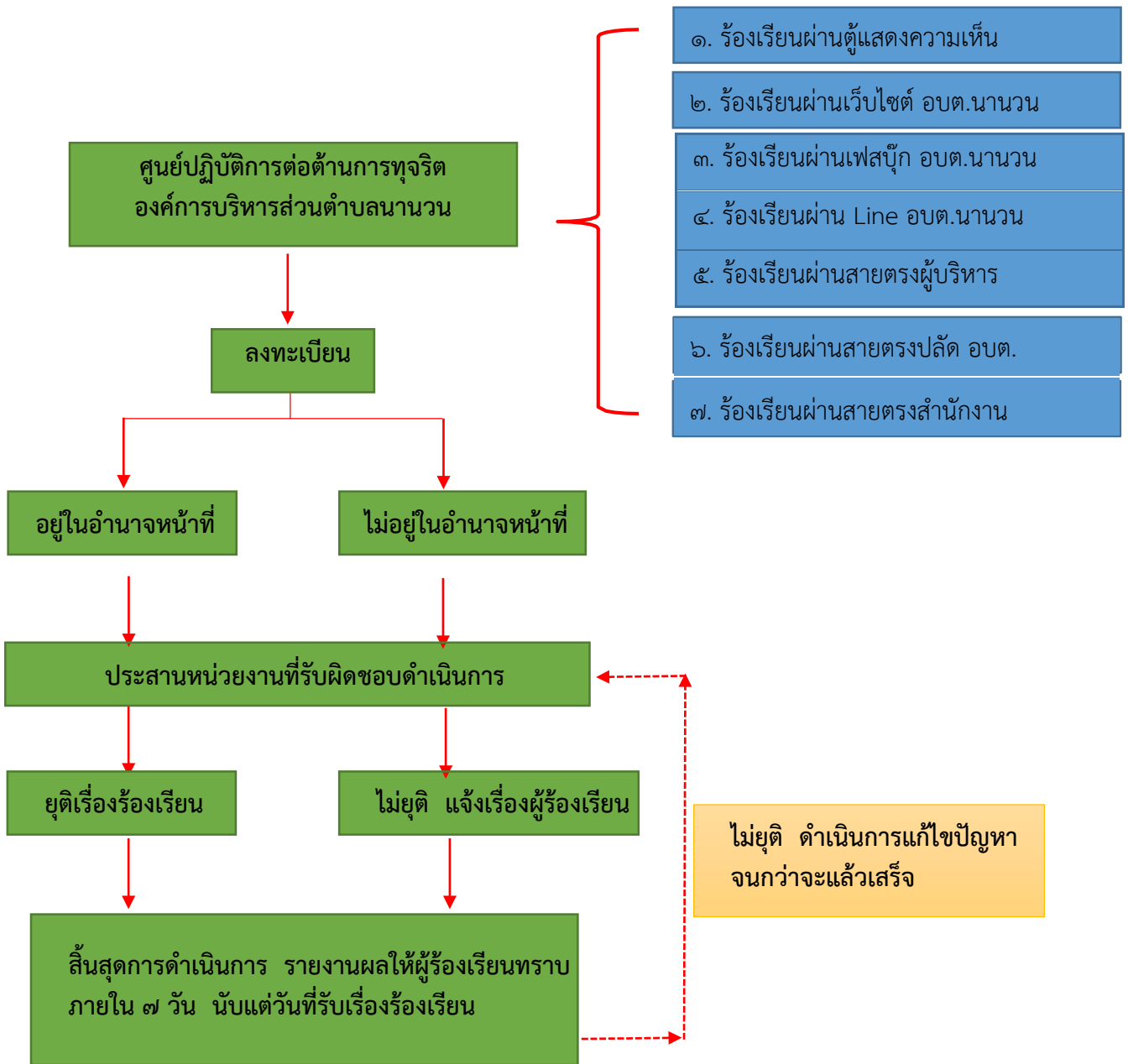
๘. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

๘.๑ เรื่องที่อยู่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลนนวน ได้ดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง

๘.๒ เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนนวน ให้ส่งเรื่องนั้นไปศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ หรือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือส่วนราชการเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไป และแจ้งผู้ร้องทราบ ภายใน ๗ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง หรือหากเป็นเรื่องที่เกินศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลนนวน ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อหา มาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน ทั้งนี้ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติดำเนินการให้เป็นไป ตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการ จัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
๑. เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ผ่านตู้แสดงความคิดเห็น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก Line อตต. สายตรงผู้บริหาร สาย ตรง ปลัด สายตรงสำนักงาน	ทุกวัน	แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน	สำนักปลัด อตต.
๒. เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ผ่านตู้แสดงความคิดเห็น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก Line อตต. สายตรงผู้บริหาร สายตรง ปลัด สายตรงสำนักงาน	ทุกวัน	แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน	สำนักปลัด อตต.

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส





ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนาหวาน
เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ตามยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) องค์การบริหารส่วนตำบลนาหวาน มีแนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริต / แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ทั้งนี้ จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้น ดังนี้

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล พนักงานครู องค์การบริหารส่วนตำบล และพนักงานจ้างในองค์การบริหารส่วนตำบลนาหวาน

ทุจริต หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ประพฤติมิชอบ หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ นั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมายระเบียบแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหวาน ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑. กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
๒. กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
๓. ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
๔. ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
๕. กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้
- ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
 - ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
 - การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน)
 - คำขอของผู้ร้องเรียน
 - ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
 - ระบุวัน เดือน ปี
 - ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ
 - กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายการที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น
๔. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา
- ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ
 - ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อความร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้
 ๑. ติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักปลัด อบต.น่านวน
 ๒. ผ่านระบบ Internet www.nanuan.go.th
 ๓. ผ่านโทรศัพท์ ๐-๔๔๕๕-๘๘๗๔
 ๔. ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลน่านวน หมู่ที่ ๗ ตำบลน่านวน อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๖๐

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายพุทไธ ศิลาขาว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลน่านวน



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนานวน
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลนานวน อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของ ราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของตำบลนานวน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับ บุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความ เดือดร้อนจากการร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลนานวน จึงประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนานวน หมู่ที่ ๗ อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ โดยมี ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนานวน หมู่ที่ ๗ ตำบลนานวน อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๔๕๕-๘๙๗๒
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางเว็บไซต์ www.nanuan.go.th
๔. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนานวน

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์และผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๖ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายพุทธิ ไทศิลาขาว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนานวน



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลนานวน

ที่ ๑๐ / ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

องค์การบริหารส่วนตำบลนานวน อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนานวน ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของตำบลนานวน เพื่อแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชน แล้วนั้น และเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลนานวนจึงขอแต่งตั้ง

๑. นางสาวอัญญาณี วันภักดี ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด เป็นหัวหน้าเจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์ฯ
๒. นางสาวธัญญลักษณ์ เชิดสังวาลย์ ตำแหน่ง นักวิเคราะห์ฯ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
๓. จำเอกสกุลวัฒน์ ปานทอง ตำแหน่ง เจ้าพนักงานป้องกัน เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
๔. นางตุ้มทอง ปทุมขวัญ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
๕. นายชัยภัทร สอนดี ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
๖. นายสมนึก ทองคำ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานพัสดุ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
๗. นายธีรศักดิ์ แสนรวยเงิน ตำแหน่ง ผช.จพง.ธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการงานต่างๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร
๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ
๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลโดยทันที

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๖ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายพุทธิ ไท สีลาขาว)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลนานวน

