

บทนำ

บทที่ 1 เรื่องทั่วไป

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ประกอบกับโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ได้แจ้งว่าสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลง ความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่อง ร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันอัดเพื่อเป็นกรอบหรือ แนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจันอัดใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด มีขั้นตอน/ กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบล จันอัดทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัดอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโนนสูงและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวจุดทุกข้อและให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการเช่นปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไปเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันอัดจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด โทรศัพท์ ๐4๔-974040

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด โทรศัพท์ ๐44-974040

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด หมู่ 4 ตำบลจันอัด อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน / หรือบุคคล/นิติบุคคล

* **หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระองค์การมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** **เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลจันอัด

การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึงมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

หมายถึงประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัดผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

หมายถึงช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อดด้วยตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book

เจ้าหน้าที่

หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

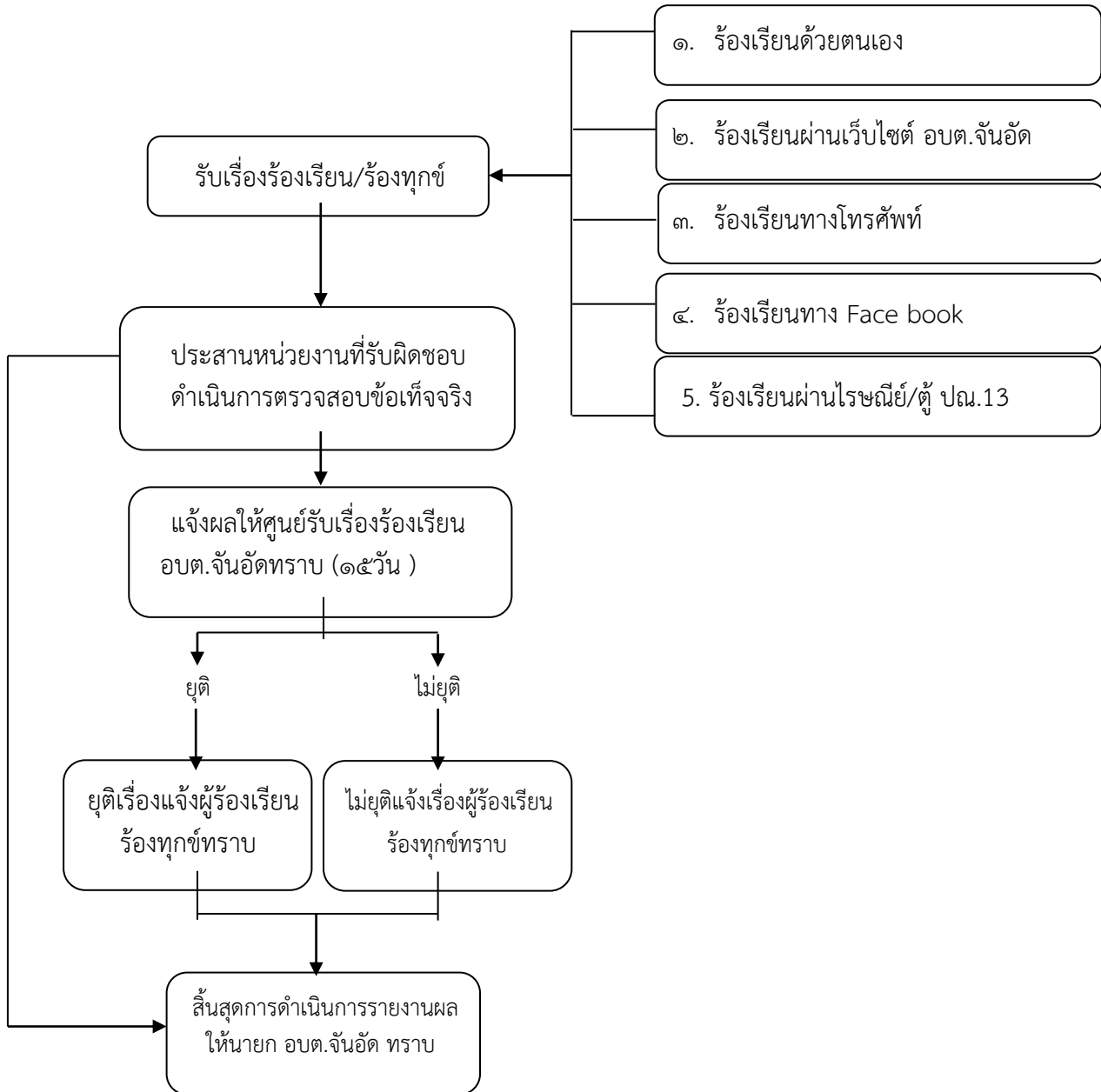
ข้อร้องเรียน	หมายถึงแบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือเช่น - ข้อร้องเรียนทั่วไปเช่นเรื่องราร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะคำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
คำร้องเรียน	หมายถึงคำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่ง ที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญ ที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียน ต่างๆมาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจ หน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึงกระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่อง ร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจาก การดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๒.๑ ผ่านทางสำนักงานปลัด

- ๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ตู้ ปณ. 13 (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) โทรศัพท์ 044974040
- ๖) โทรสาร 044974040
- ๗) www.Junaud.go.th
- ๘) [facebook.com/อบต.จันอัด](https://www.facebook.com/อบต.จันอัด) อ.โนนสูง

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



-7-
บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัคราบเพื่อความสะดวก ในการ
ประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ
โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียนเพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหาร ส่วนตำบลจันอัคร	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	รายงานเป็น ไตรมาส
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหาร ส่วนตำบลจันอัคร	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	รายงานเป็น ไตรมาส
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 044974040	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	รายงานเป็น ไตรมาส
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง เว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลจันอัดพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
- ๒) จำนวน.....ชุด
- ๓) จำนวน.....ชุด
- ๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด
อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลจันอัดพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....

.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน๑)

ที่ นม.(เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด
หมู่ 4 ตำบลจันอัด อำเภอโนนสูง
จังหวัดนครราชสีมา 30310

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบล
จันอัด โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์
() อื่นๆ
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น
องค์การบริหารส่วนตำบลจันอัดได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตาม
ทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และ
องค์การบริหารส่วนตำบลจันอัดได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันอัดและได้มอบหมาย
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันอัดและได้จัดส่งเรื่องให้
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
แล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ
ที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายเสริม แสนทวิสุข)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด

สำนักปลัดอบต.

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. 044-974040

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน๒)

ที่ นม 88201(เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด
หมู่ 4 ตำบลจันอัด อำเภอโนนสูง
จังหวัดนครราชสีมา 30310

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสืออบต.จันอัด ที่ นม 88201 /..... ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑.
 ๒.
 ๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้อง
ทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....
.....
.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

สำนักปลัดอบต.
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
โทร. 044-974040



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลจันอ็ด

ที่ 629 / 2559

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ
กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอ
การบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนี วัดความโปร่งใส
ของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เพื่อให้ การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการ
จัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันอ็ดเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือ
ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

- | | |
|---|--------------------------|
| 1. นายกองค้การบริหารส่วนตำบลจันอ็ด | ประธานกรรมการ |
| 2. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจันอ็ด | กรรมการ |
| 3. หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต. | กรรมการ |
| 4. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| 5. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| 6. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม | กรรมการ |
| 7. นิติกร | กรรมการ/เลขานุการ |
| 8. นักจัดการงานทั่วไป | กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือการคู่มือปฏิบัติงาน
ด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบล
จันอ็ด และปรับปรุงแก้ไขให้ทันต่อเหตุการณ์เสมอ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 30 เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕59

(นายเสริม แสนทวีสุข)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจันอ็ด



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด

ที่ 631 / ๒๕59

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)
และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด ที่ 629 /๒๕59 ลงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2559 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อ จัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด เพื่อให้ บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน 8 หมู่บ้านในเขตตำบลจันอัด ซึ่ง ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติ ราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการ ปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 69/1 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา 52 และมาตรา 41 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงแวง จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด และขอ แต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

1. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธานศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความ ช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาองค์การ บริหารส่วนตำบล, พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง
2. หัวหน้าสำนักงานปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดและเรื่องที่มีผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนิติกร เป็น เจ้าหน้าที่/เลขานุการ และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เป็นเจ้าหน้าที่/ผู้ช่วยเลขานุการช่วยเหลือและรับผิดชอบ เกี่ยวกับงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดฯ

4. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุล พินิจแล้ว เห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนายช่างโยธาเป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

5. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุล พินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนักวิชาการพัสดุเป็นเจ้าหน้าที่ / เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง (เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง)

6. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องโดยมี นักวิชาการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

โดยให้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

2. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

3. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

4. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

5. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

6. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

6.1 กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

6.2 กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำเสนอเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

7. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว
8. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)
ดังนี้

- | | |
|--------------------------------|--------------------|
| 1. สิบตำรวจเอกมิตรชาย ศรีลาชัย | นิติกร |
| 2. นางมะลิวัลย์ อันชำนาญ | นักจัดการงานทั่วไป |
| 3. นายวีรศักดิ์ ช่อสูงเนิน | นายช่างโยธา |

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

1. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
2. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร
3. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ
4. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน 15 วัน ให้ผู้ที่ได้รับ แต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโดยทันที

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

- | | |
|---|--------------------|
| 1. หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | ประธานคณะทำงาน |
| 2. ผู้อำนวยการกองคลัง | คณะทำงาน |
| 3. ผู้อำนวยการกองช่าง | คณะทำงาน |
| 4. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม | คณะทำงาน |
| 5. นิติกร | คณะทำงาน/เลขานุการ |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
ถัด ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2559 บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 30 เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕59

(นายเสริม แสนทวิสุข)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและ
เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด ประจำปี 2560

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนี วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลจันอัดได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด ประจำปี 2560 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด ประจำปี 2560 เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 1 เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕59

(นายเสริม แสนทวีสุข)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด
เรื่อง ประกาศช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารราชการ ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียน ได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด จึงได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีช่องทางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

- ๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ/ตู้ ปณ 13 ที่ทำการไปรษณีย์โนนสูง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) โทรศัพท์ ๐44-974040
- ๕) โทรสาร 044-974040
- ๖) www.Junaud.go.th (รับเรื่องราวร้องทุกข์,สายตรงนายกฯ,สายตรงปลัดฯ)
- ๗) facebook.com/อบต.จันอัด อ.โนนสูง จ.นครราชสีมา

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 1 เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕59

(นายเสริม แสนทวีสุข)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด

ที่ นม 88201/- วันที่ 4 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอเชิญประชุม

เรียน

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด ที่ 629 /2559 ลงวันที่ 30 กันยายน 2559

แต่งตั้งท่านเป็นคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ

เพื่อให้การดำเนินการจัดทำคู่มือฯเป็นไปตามระเบียบ จึงขอเชิญท่านเข้าร่วมประชุมในวันที่ 6 ตุลาคม 2559 เวลา 09.00 น. ณ อาคารอเนกประสงค์เฉลิมพระเกียรติองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด (ได้แนบคำสั่งฯ,วาระประชุมฯและร่างคู่มือฯ มาพร้อมแล้ว)

(นายเสริม แสนทวิสุข)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด

ประธานคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์

วาระประชุมคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

ครั้งที่ 1 /2559

วันที่ 6 ตุลาคม 2559 เวลา 09.00 น.

ณ อาคารเอนกประสงค์เฉลิมพระเกียรติ (อบต.จันอัด)

ระเบียบวาระที่ ๑

เรื่องที่ประธานในที่ประชุมแจ้งให้ทราบ

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด ที่ 629 /2559 ลงวันที่ 30 กันยายน 2559 แต่งตั้งท่านเป็นคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

ภาครัฐ

ระเบียบวาระที่ ๒

รับรองรายงานการประชุมครั้งที่แล้ว

ที่ประชุม

-ไม่มี

ระเบียบวาระที่ 3

เรื่องเพื่อพิจารณา

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย Integrity and Transparency Assessment (ITA) เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนี วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เพื่อให้ การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันอัดเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงได้ร่างคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)เพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาดังนี้.

บทที่ 1 หลักการ,วัตถุประสงค์ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอบเขต สถานที่ตั้ง.

บทที่ 2 ประเด็นเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

บทที่ 3 แผนผังกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

.....

.....

บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

.....

.....

ระเบียบวาระที่ 4

เรื่องอื่น ๆ

.....

.....

.....

รายชื่อคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

ครั้งที่ 1 /2559

วันที่ 6 ตุลาคม 2559 เวลา 09.00 น.

ณ อาคารเอนกประสงค์เฉลิมพระเกียรติ (อบต.จันอัด)

ลำดับที่	ชื่อสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	หมายเหตุ
1	นายเสริม แสนทวิสุข	ประธานกรรมการฯ		
2.	นายวาทีต รอดวินิจ	กรรมการ		
3.	นางปราณี ลีเนรุราช	กรรมการ		
4.	นางนุสรรัตน์ สุวรรณคำ	กรรมการ		
5.	นายกิตตินันท์ ศุภพล	กรรมการ		
6.	นางสาวกฤตชญา หันกลาง	กรรมการ		
7.	ส.ต.อ.มิตรชาย ศรีลาชัย	กรรมการ/เลขา		
8.	นางมะลิวัลย์ อ้นขำนาญ	กรรมการ/ผช.เลขา		

รายงานผลการประชุมคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

ครั้งที่ 1 /2559

วันที่ 6 ตุลาคม 2559 เวลา 09.00 น.

ณ อาคารเอนกประสงค์เฉลิมพระเกียรติ (อบต.จันอัด)

.....

เริ่มประชุม เวลา 09.00 น.

ผู้มาประชุม

1.นายเสริม แสนทวิสุข	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด	ประธานกรรมการ
2.นายวาทีต รอดวินิจ	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด	กรรมการ
2.นางปราณี สีเนรุราช	รักษาการ หัวหน้าสำนักปลัดฯ	กรรมการ
3.นางนุสรรัตน์ สุวรรณคำ	ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
4.นายกิตตินันท์ ศุภพล	ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
5.นางสาวกฤตชญา หันกลาง	ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ	กรรมการ
6.สibtสำรวจเอกมิตรชาย ศรีลาชัย นิตกร		กรรมการ/เลขา
7.นางมะลิวัลย์ อันชำนาญ	นักจัดการงานทั่วไป	กรรมการ/ผช.เลขา

ผู้ไม่มาประชุม

- ไม่มี

ประธานฯ

ระเบียบวาระที่ ๑

เมื่อได้เวลาตามที่นัดหมายคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) จึงเริ่มประชุม

กล่าวเปิดประชุมคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้อง
ทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ครั้งที่ 1/2559

เรื่องที่ประธานในที่ประชุมแจ้งให้ทราบ

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด ที่ 629 /2559 ลงวันที่ 30
กันยายน 2559 แต่งตั้งท่านเป็นคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อใช้เป็น
เครื่องมือในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภาครัฐ จึงได้
เรียกประชุมเพื่อดำเนินการจัดทำคู่มือในวันนี้

ระเบียบวาระที่ ๒

รับรองรายงานการประชุมครั้งที่แล้ว

ที่ประชุม

-ไม่มี

ระเบียบวาระที่ 3

เรื่องเพื่อพิจารณา

ประธานฯ

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย Integrity and Transparency Assessment (ITA) เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนี วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เพื่อให้ การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันอัดเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงได้ร่างคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)เพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาดังนี้.

เลขาฯ

ในการประชุมครั้งนี้เราจะพิจารณาเป็นรายบท ซึ่งจะมี 4 บทด้วยกัน เรา จะเริ่มจากบทที่ 1

บทที่ 1 เรื่องทั่วไป

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีกรประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ประกอบกับโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ได้แจ้งว่าสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลจันอ็ด จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันอ็ดเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจันอ็ดใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลจันอ็ด มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลจันอ็ดทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนเรื่องราวจังหวัดจันอ็ด

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลจันอ็ดอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโนนสูงและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการเช่นปรึกษากฎหมาย ขออนุมัติ/อนุญาต, ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไปเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันอัดจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการ รับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด โทรศัพท์ ๐4๔-974040

๒. กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการ ถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด โทรศัพท์ ๐44-974040

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด หมู่ 4 ตำบลจันอัด อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

	เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา เรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
เลขาฯ	ครบบทที่ 1 มีเนื้อหาคร่าว ๆ อย่างนี้ครับ
ประธานฯ	ขอให้ทุกคนอภิปรายและแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ครับ
ที่ประชุม	ได้อภิปรายแสดงความคิดเห็นพอสมควร
ประธานฯ	พอสมควรใช้เวลาครับ ขอให้ออกเสียงเห็นด้วยหรือไม่นะครับ ใครเห็นด้วยกับร่างบทที่ 1 ยกมือครับ
ที่ประชุมฯ	เห็นด้วยเป็นเอกฉันท์
เลขาฯ	ต่อกันด้วยบทที่ 2

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

- ผู้รับบริการ หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- ผู้รับบริการประกอบด้วย
 - หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน / หรือบุคคล/นิติบุคคล
 - * **หน่วยงานของรัฐ**ได้แก่กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระองค์การมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน
 - ** **เจ้าหน้าที่ของรัฐ**ได้แก่ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ
 - บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
 - ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย
 - ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
 - ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

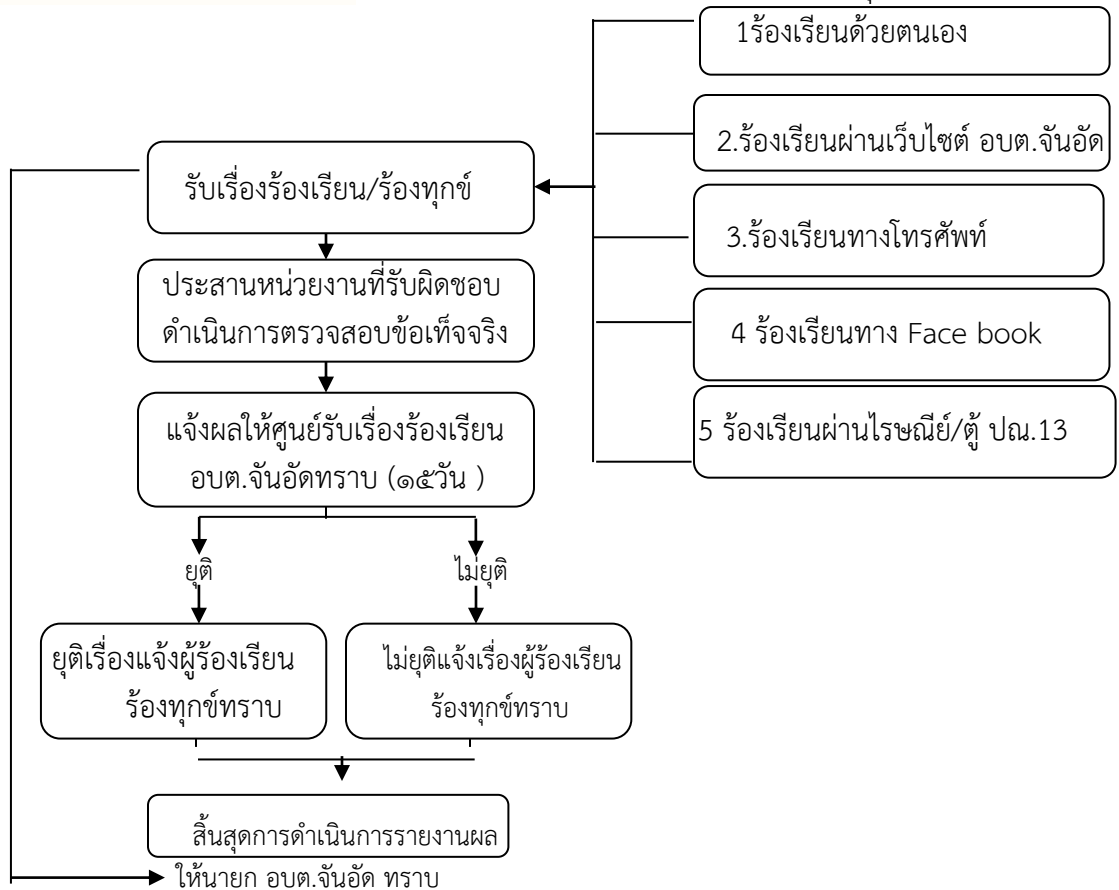
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่นประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลจันอัด
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึงมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึงประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัดผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึงช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่นติดต่อด้วยตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book
เจ้าหน้าที่	หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	หมายถึงแบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือเช่น - ข้อร้องเรียนทั่วไปเช่นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะคำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
คำร้องเรียน	หมายถึงคำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆมาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึงกระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๒.๑ ผ่านทางสำนักงานปลัด

- ๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 4) ตู้ ปณ. 13 (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 5) โทรศัพท์ 044974040,โทรสาร 044974040
- 6) www.Junaud.go.th
- 7) facebook.com/อบต.จันอัด อ.โนนสูง

ประธานฯ	แนวทางในบทที่ 2 ขอเชิญทุกท่านแสดงความคิดเห็นครับ
ที่ประชุม	ได้แลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นเป็นเวลาพอสมควร
ประธานฯ	ครับได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นพอสมควรแก่เวลาแล้วนะครับ ขอให้ออกแสดงเลยนะครับ
	ใครเห็นด้วยกับร่างบทที่ 2 ยกมือครับ
ที่ประชุม	เห็นด้วยทั้งหมด
เลขาฯ	เนื้อหาบทที่ 3 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ประธานฯ ครับถือว่าครอบคลุมเนื้อหาแล้วนะครับ จะขอให้ลงมติว่าเห็นชอบด้วยหรือไม่ ใคร
เห็นด้วยยกมือครับ

ที่ประชุม มีมติเห็นด้วยเป็นเอกฉันท์

ระเบียบวาระที่ 4 เรื่องอื่น ๆ

ประธานฯ มาสู่ระเบียบวาระอื่น ๆ แล้วครับใครมีข้อเสนอแนะหรือต้องการเพิ่มเติมเนื้อหาอีก
หรือไม่ครับ

เลขาฯ ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่อง
ร้องเรียน จัดซื้อจัดจ้าง)เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติหน้าที่ เวลาใช้ไปแล้วอาจมีข้อปฏิบัติที่มี
การเปลี่ยนแปลงในอนาคตจึงอยากให้ทำการทบทวนการใช้คู่มือนี้ในทุก ๆ ปีนะครับ เพื่อ
กฎหมายหรือสถานการณ์เปลี่ยนแปลงจะได้ทันต่อเหตุการณ์เสมอ

ผอ.กองช่างฯ เห็นด้วยค่ะระเบียบ กฎหมายมีการแก้ไขอยู่เสมอ หนึ่งปีก็ควรทบทวนฯ

ปลัดฯ หากไม่มีการเปลี่ยนแปลงก็ให้คณะกรรมการทำบันทึกเสนอหรือจะเรียกประชุมก็ได้นะ
ครับ

เลขาฯ หากไม่มีการเปลี่ยนแปลงก็ทำเป็นบันทึกคณะกรรมการหรือเรียกประชุมก็ได้ครับ
แล้วแต่โอกาสจะอำนวย

ประธาน มีท่านใดจะเสนอแนะอีกหรือไม่ ครับ

ที่ประชุม ไม่มี

ประธาน ครับ สรุปคือในการจัดทำคู่มือให้มีการทบทวนทุกปี โดยการประชุมหรือหากไม่มีข้อ
กฎหมายเปลี่ยนแปลง ก็ให้ทำบันทึกเสนอต่อประธานเพื่อทราบก็ได้ ไม่มีท่านใดเสนอแนะ หรือ
ให้ข้อคิดเห็นอีก ขอปิดประชุมครับ

ปิดประชุมเวลา 12.00 น.

ลงชื่อ

ผู้จัดบันทึกการประชุม

(สิบตำรวจเอก มิตรชาย ศรีลาชัย)

กรรมการ/เลขาฯ

ลงชื่อ

ผู้ตรวจบันทึกการประชุม

(นายเสริม แสนทวิสุข)

ประธานกรรมการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด

ที่ นม 88201/- วันที่ 30 กันยายน 2560

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(การจัดซื้อจัดจ้าง) ในส่วนของกองคลัง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด ที่ 631 /2559 ลงวันที่ 30 กันยายน 2559

แต่งตั้งข้าฯ นางนุสรารัตน์ สุวรรณคำ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของกองคลัง(การจัดซื้อจัดจ้าง) ความละเอียดแจ้งอยู่แล้วนั้น

ในการปฏิบัติหน้าที่ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2560 ไม่มีผู้มา
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานในหน้าที่แต่อย่างใด
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางนุสรารัตน์ สุวรรณคำ)
ผู้อำนวยการกองคลัง

- ความเห็นปลัด

.....

ลงชื่อ

(นายวาทีต รอดวินิจ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด

- ความเห็นของนายก

.....

ลงชื่อ

(นายเสริม แสนทวีสุข)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด

ที่ นม 88201/- วันที่ 30 กันยายน 2560

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องทั่วไป) ในส่วนของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด ที่ 631 /2559 ลงวันที่ 30 กันยายน 2559 แต่งตั้งข้าฯ นางสาวกฤตชญา หันกลาง ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมความละเอียดแจ้งอยู่แล้วนั้น ในการปฏิบัติหน้าที่ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2560 ไม่มีผู้มา ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานในหน้าที่แต่อย่างใด จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกฤตชญา หันกลาง)

ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

- ความเห็นปลัด

.....

ลงชื่อ

(นายวาทีต รอดวินิจ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด

- ความเห็นของนายก

.....

ลงชื่อ

(นายเสริม แสนทวิสุข)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด

ที่ นม 88201/- วันที่ 30 กันยายน 2560

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในส่วนของกองกองช่าง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด ที่ 631 /2559 ลงวันที่ 30 กันยายน 2559 แต่งตั้งข้าฯ นายกิตตินันท์ ศุภพล ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของกองช่าง ความละเอียดแจ้งอยู่แล้วนั้น

ในการปฏิบัติหน้าที่ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2560 มีผู้มา ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน 43 ราย ดำเนินการช่วยเหลือแล้ว 42 ราย อยู่ระหว่างดำเนินการ 1 ราย จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายกิตตินันท์ ศุภพล)

ผู้อำนวยการกองช่าง

- ความเห็นปลัด

.....

ลงชื่อ

(นายวาทีต รอดวินิจ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด

- ความเห็นของนายก

.....

ลงชื่อ

(นายเสริม แสนทวีสุข)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจันอ็ด

ที่ นม 88201/- วันที่ 30 กันยายน 2560

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องทั่วไปสำนักปลัด)

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลจันอ็ด

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลจันอ็ด ที่ 631 /2559 ลงวันที่ 30 กันยายน 2559 แต่งตั้งข้าฯ พันจ่าเอกชลธิศ จินหล่า ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของสำนักปลัด(เรื่องทั่วไป) ความละเอียดแจ้งอยู่แล้วนั้น

ในการปฏิบัติหน้าที่ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2560 มีผู้มา ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน 16 ราย ดำเนินการช่วยเหลือแล้ว 4 ราย จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

พันจ่าเอก

(ชลธิศ จินหล่า)

หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็นปลัด

.....

ลงชื่อ

(นายวาทีต รอดวินิจ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจันอ็ด

- ความเห็นของนายก

.....

ลงชื่อ

(นายเสริม แสนทวีสุข)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจันอ็ด



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจันอ็ด

ที่ นม 88201/- วันที่ 30 กันยายน 2560

เรื่อง สรุปผลการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี งบประมาณ 2560

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลจันอ็ด

1. **เรื่องเดิม** ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลจันอ็ด ที่ 631/2559 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) อีกทั้งได้รับบันทึกรายงานการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี 2560 แล้ว

2. **ข้อเท็จจริง**

มาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตถือเป็นภารกิจสำคัญของ องค์การบริหารส่วนตำบลจันอ็ด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต เช่น การทุจริตทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร เกิดความไม่ไว้วางใจกัน ไม่รวมแรงร่วมใจกันทำเพื่อส่วนรวม แต่หันมาทำเพื่อตัวเองมากขึ้น ซึ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดการทุจริตเกิดจากหลากหลายปัจจัยที่ต้องการหาทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างจริงจังต่อไป

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องทั่วไป

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในองค์การบริหารส่วนตำบลจันอ็ด ได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

๑.๑ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจันอ็ด ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๑.๒ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหาร

ส่วนตำบลแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลจันอ็ด ดำเนินการแก้ไขปัญหตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๒. เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ การบ่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง

๒.๒ การจัดซื้อเกินราคามาตรฐาน

๒.๓ ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวตราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัดและกรมบัญชีกลาง

๒.๔ ไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประกวตราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑.จากสถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีกรร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันอ็ด เกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบแต่อย่างใด จึงไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

๒.ประชาชนได้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน 43 เรื่อง เป็นเรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ถนนที่ชำรุดจากเหตุต่าง ๆ ได้ทำการแก้ไขให้เรียบร้อยแล้ว

๓.เรื่องการจัดซื้อ จัดจ้าง ในปีงบประมาณ ๒๕60 ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียนเรื่องการไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวตราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัดนครราชสีมาและกรมบัญชีกลางหรือไม่ได้จัดส่งประกาศสอบ ราคา ประกวตราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

ข้อร้องเรียนจากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลจันอ็ด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕60 พบว่ากรณีร้องเรียนกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ ไม่พบว่ามีกรร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลจันอ็ด แต่อย่างใด อย่างไรก็ตามหากได้รับข้อร้องเรียนการทุจริต จะทำการวิเคราะห์ว่าการร้องเรียนนั้นเกี่ยวกับหน่วยงานใด และจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วรายงานผลบังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการ เพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี

ปัญหาและอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีกรร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลจันอ็ด จึงขอเสนอปัญหาอุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติครั้งต่อไป ดังนี้

๑.บางหน่วยงานไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง ต้องตั้งคณะสอบสวนข้อเท็จจริง ฯลฯ แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

๒.ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

3. ไม่มีสถานที่สำหรับให้ผู้ร้องที่เดินทางมาด้วยตนเองได้นั่งปรึกษาหรือเล่าความจริงเป็นส่วนตัว ได้ผู้ร้องจึงไม่ได้พูดความจริงทั้งหมด

ข้อเสนอแนะ /แนวทางการแก้ไขปัญหา

- ๑.จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ให้ชัดเจน
- ๒.กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
- ๓.จัดห้องสำหรับร้องทุกข์ และห้องสำหรับไกล่เกลี่ย ไว้โดยเฉพาะ กรณีมีข้อพิพาท และจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการ การต้อนรับ
- ๔.จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มา ใช้บริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุงงานบริการ
- ๕.สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการ ในลักษณะติดตามสอบถามภายหลังการ
- ๖.ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ให้ปฏิบัติตนในการประกอบกิจการ/ทำงาน การใช้ชีวิตประจำวัน ให้อยู่ในระเบียบกฎเกณฑ์ที่กฎหมายของรัฐได้กำหนด ไม่สร้างความเสียหาย ความเดือดร้อน หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

3. ข้อเสนอและพิจารณา

เห็นควรรวบรวมเรื่องไว้เป็นข้อมูลและดำเนินการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์หรือจดหมายข่าวขององค์การบริหารส่วนตำบลจันอัดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(สิบตำรวจเอกมิตรชาย ศรีลาชัย)

นิติกรชำนาญการ/เลขานุการ

-ความเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัดฯ

- ความเห็นปลัด

.....

.....

พันจ่าเอก

ลงชื่อ

(ชลธิศ จินหล้า)

(นายวาทีต รอดวินิจ)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด

- ความเห็นของนายก

.....

ลงชื่อ

(นายเสริม แสนทวิสุข)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด

คู่มือการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์
เรื่องทั่วไปและการจัดซื้อจัดจ้าง

ของ



องค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

สถิติการร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด
ประจำปีงบประมาณ 2560

มีผู้ร้องทุกข์ที่ได้รับความเดือดร้อนผ่านทางส่วนต่าง ๆ
ดังนี้.-

-สำนักปลัด	มีผู้ร้องทุกข์	16 ราย
	ให้การช่วยเหลือ	4 ราย
	อยู่ระหว่างดำเนินการ	12 ราย
-กองช่าง	มีผู้ร้องทุกข์	43 ราย
	ให้การช่วยเหลือ	42 ราย
	อยู่ระหว่างดำเนินการ	1 ราย
-กองคลัง	มีผู้ร้องทุกข์	0 ราย
-กองการศึกษาฯ	มีผู้ร้องทุกข์	0 ราย

มีผู้ร้องเรียนข้าราชการฯ,พนักงานส่วนตำบล อบต.จันอัด
ผ่านส่วนต่าง ๆ จำนวน 0 ราย