

คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู  
อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ

# คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
สถานที่ตั้ง	1
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	1
หน้าที่	1
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	2
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	2
แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	3
ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	4
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4
การบันทึกข้อร้องเรียน	5
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	5
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	5
มาตรฐานงาน	5
แบบคำร้อง	5

# คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

## 1. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบล... แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูโดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

## 2. สถานที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู เลขที่ 270 หมู่ที่ 1 บ้านหนองคู ตำบลหนองคู อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ รหัสไปรษณีย์ 36190

## 3. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

## 4. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

## 5. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูมีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 2) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## 6. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือ ได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/LINE

## 7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

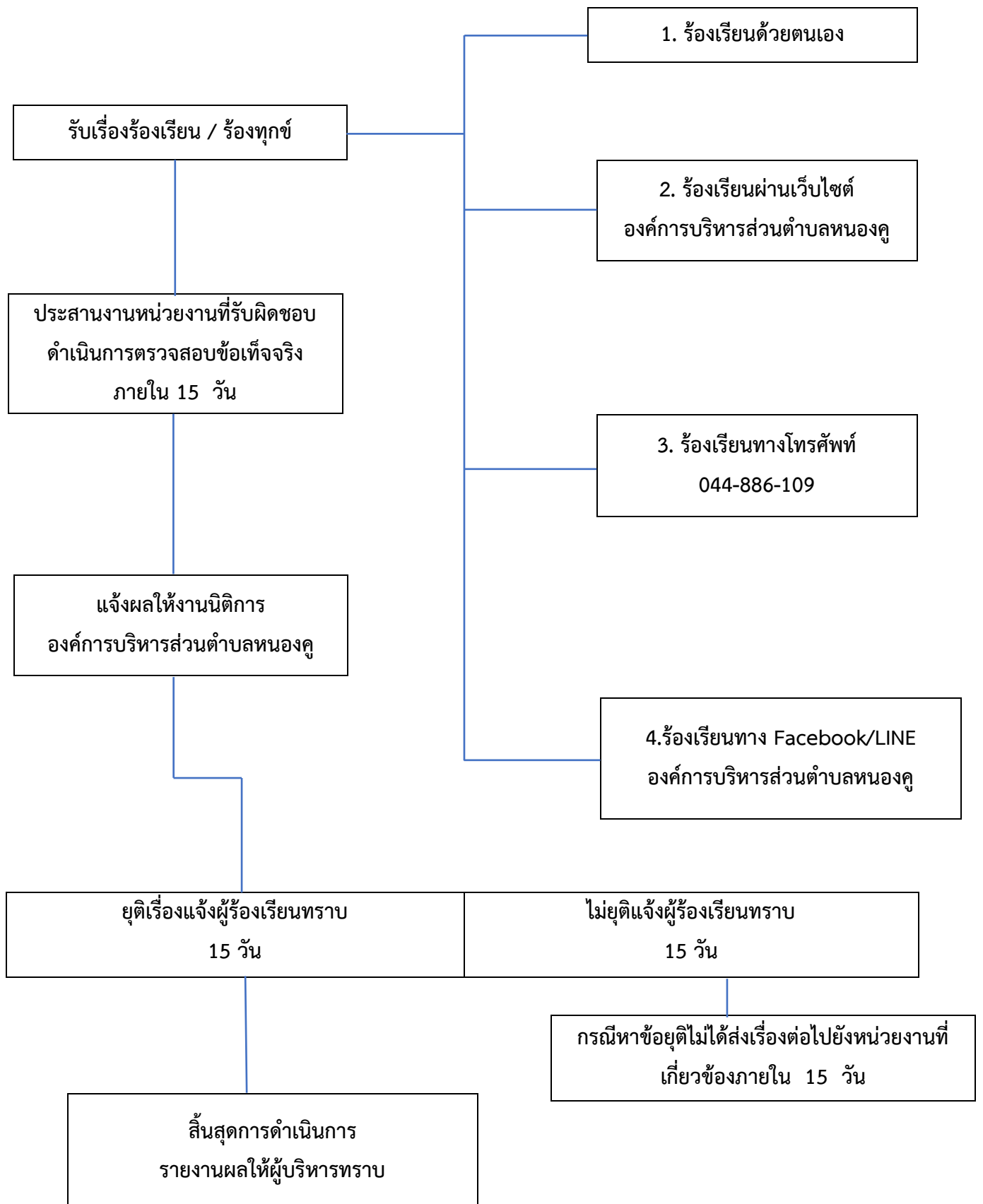
เปิดให้บริการวันหยุด , วันหยุดนชัตกษ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 12.00 น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอด 24 ชั่วโมง

## 8. ช่องทางการร้องเรียน

- 1) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู
- 2) ทางไปรษณีย์ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู เลขที่ 270 หมู่ที่ 1 บ้านหนองคู ตำบลหนองคู อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ 36190
- 3) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 044-886-109
- 4) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู และศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู
- 5) เว็บไซต์ <http://www.nongkhu.go.th>
- 6) Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู
- 7) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หมายเลข 084-025-9863 (นายกอุ้ย)

9. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการ รับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 15 วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนทางสื่อโซเชียล	ทุกวันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ	
สายตรงนายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองคู	ทุกวันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ	

## 10. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- 1) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- 2) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 3) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู
- 4) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

## 11. การบันทึกข้อร้องเรียน

- 1) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
- 2) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

## 12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

1) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้งานนิติการ จำนวน 1 ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

2) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานนิติการดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

## 13. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

1) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

2) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

3) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

## 14. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน ทำการ

## 15. แบบคำร้อง

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

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

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

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/

แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ

ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหากรณี.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดย ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)



## คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

ที่ ๕๗ /๒๕๖๖

### เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอบ้านแพน จังหวัดชัยภูมิ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะเป็นองค์กรที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด และเป็นหน่วยงานดำเนินการซึ่งทำหน้าที่แทนรัฐในการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนเป็นประการสำคัญ พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๕ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๖๙/๑ ได้นำหลักการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปบัญญัติด้วย ซึ่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๕๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว อย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด ๕ และหมวด ๗ อีกทั้งสอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ หรือ Integrity and Transparency Assessment หรือที่เรียกว่าการประเมิน ITA ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ซึ่งถือเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐเครื่องมือหนึ่ง โดยเป็นเครื่องมือในเชิงบวกที่มุ่งพัฒนาระบบราชการไทยในเชิงสร้างสรรค์มากกว่ามุ่งจับผิด เปรียบเสมือนเครื่องมือตรวจสุขภาพองค์กรประจำปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศได้รับทราบถึงสถานะและปัญหาการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๔ เห็นชอบให้กระทรวงมหาดไทย โดยผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอ กำกับดูแลการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐและการให้บริการสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศเข้าร่วมการประเมิน ITA ตามที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) แผนแม่บทที่ ๒๑

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุขตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้ง เป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู จึงจัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอบ้านแพน จังหวัดชัยภูมิ” ขึ้น โดยกำหนดให้ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู เป็นสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีองค์ประกอบดังนี้

#### ๑. คณะกรรมการอำนวยการ ประกอบด้วย

๑.๑ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

ผู้อำนวยการ

๑.๒ รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

รองผู้อำนวยการ



๑.๓	เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู	กรรมการ
๑.๔	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู	กรรมการ
๑.๕	รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู	กรรมการ
๑.๖	ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๑.๗	ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๑.๘	ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	กรรมการ
๑.๙	ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	กรรมการ
๑.๑๐	หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำกับดูแล เสนอแนะ และจัดวางระบบการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และความมุ่งหมายของทางราชการ

## ๒. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๑ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู รับผิดชอบดำเนินการในส่วนของเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง หรือเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว ให้เป็นผลสำเร็จ

๒.๒ รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ความช่วยเหลือและดำเนินการตามที่ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูมอบหมายในส่วนของเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง หรือเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว ให้เป็นผลสำเร็จ

๒.๓ หัวหน้าสำนักปลัด รับผิดชอบดำเนินการในส่วนของเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสำนักปลัด หรือเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว ให้เป็นผลสำเร็จ โดยมีเจ้าพนักงานธุรการเป็นผู้ช่วยเหลือ

๒.๔ ผู้อำนวยการกองคลัง รับผิดชอบดำเนินการในส่วนของเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกองคลัง หรือเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว ให้เป็นผลสำเร็จ โดยมีนักวิชาการเงินและบัญชี เป็นผู้ช่วยเหลือ

๒.๕ ผู้อำนวยการกองช่าง รับผิดชอบดำเนินการในส่วนของเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกองช่าง หรือเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว ให้เป็นผลสำเร็จ โดยมีผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ เป็นผู้ช่วยเหลือ

๒.๖ ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม รับผิดชอบดำเนินการในส่วนของเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกองสวัสดิการสังคม หรือเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว ให้เป็นผลสำเร็จ โดยมีนักพัฒนาชุมชนเป็นผู้ช่วยเหลือ

๒.๗ ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม รับผิดชอบดำเนินการในส่วนของเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม หรือเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว ให้เป็นผลสำเร็จ โดยมีนักวิชาการศึกษาเป็นผู้ช่วยเหลือ

มีหน้าที่ ดังนี้

๑) รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปหรือเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒) ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓) ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสารหลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔) กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕) กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖) ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗) รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘) ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๓. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ ดังมีรายชื่อต่อไปนี้

๓.๑ นายสุxonันต์ ทองดี ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตร

๓.๒ นางนภาพร ไกยสวน ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

๓.๓ นายศุภชัย แผงสีพล ตำแหน่ง นักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๓.๔ นางปิยะวดี ชำทิพย์พาทย์ ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคล

๓.๕ นางชมภู ขำนาญ ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี

๓.๖ นางสาวสิมานาถ แป้มหาญ ตำแหน่ง นักพัฒนาชุมชน

๓.๗ นางสาวธัญวรรณ์ อนันเตา ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา

๓.๘ นางสินีนาง สุชนันท์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้

๓.๙ นางปิยะลักษณ์ นนทมิตร ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุข

๓.๑๐ นางทัศนีย์ ขำนาญ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานพัสดุ

๓.๑๑ นายนทีชัย ประจวบมอญ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

๓.๑๒ นายชูเกียรติ หินประกอบ ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ (กองช่าง)

มีหน้าที่...



มีหน้าที่ ดังนี้

- ๑) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่องและส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
- ๒) ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร
- ๓) แจ้งความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ
- ๔) แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบภายใน ๑๕ วัน

#### ๔. ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- ๔.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู
- ๔.๒ โทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐ ๔๔๘๘ ๖๑๐๙
- ๔.๓ ผู้รับความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู
- ๔.๔ ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง  
“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู  
เลขที่ ๒๗๐ หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองคู อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๑๙๐”
- ๔.๕ เว็บไซต์ [www.nongkhu.go.th](http://www.nongkhu.go.th) และ Facebook/องค์การบริหารส่วนตำบล หนองคู  
สำหรับข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์และผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น  
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายอภิเชษฐ เหล่าภักดี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู




ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู  
เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุขตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๕ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๕๒ ตลอดจน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ หรือ Integrity and Transparency Assessment หรือที่เรียกว่าการประเมิน ITA ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ อีกทั้ง เป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู จึงประกาศการจัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ” โดยกำหนดให้ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู เป็นสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู
๒. โทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐ ๔๔๘๘ ๖๑๐๙
๓. ผู้รับความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู
๔. ทางไปรษณีย์ ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มาที่  
“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู  
เลขที่ ๒๗๐ หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองคู อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๑๙๐”
๕. เว็บไซต์ [www.nongkhu.go.th](http://www.nongkhu.go.th) และ Facebook/องค์การบริหารส่วนตำบล หนองคู  
สำหรับกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๖

  
(นายอภิเชษฐ เหล่าภักดี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู





คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

ที่ ๘๔ /๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู ได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ” ขึ้น โดยกำหนดให้ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู เป็นสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไปแล้ว นั้น

เพื่อให้การบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู เป็นไปด้วยความถูกต้องเรียบร้อย บรรลุวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู ดังต่อไปนี้

- |  |                            |
|--|----------------------------|
| ๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู         | ประธานกรรมการ              |
| ๒. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู      | รองประธานกรรมการ           |
| ๓. ผู้อำนวยการกองคลัง                      | กรรมการ                    |
| ๔. ผู้อำนวยการกองช่าง                      | กรรมการ                    |
| ๕. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม            | กรรมการ                    |
| ๖. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม | กรรมการ                    |
| ๗. หัวหน้าสำนักปลัด                        | กรรมการและเลขานุการ        |
| ๘. เจ้าพนักงานธุรการ                       | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

มีหน้าที่

๑) พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒) ติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง แล้วรายงานผลการติดตามและประเมินผลให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๖

(นายอภิเชษฐ เหล่าภักดี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู  
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู ไปแล้วนั้น

บัดนี้ คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖

  
(นายอภิเชษฐ เหล่าภักดี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู