



คู่มือการบริหารจัดการ ระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน
อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

คำนำ

เพื่อให้การปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน
จึงได้จัดทำ คู่มือการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งเน้นให้เกิด
ประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและหวัง
เป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและ
บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน ได้จัดทำคู่มือการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นนโยบายในการบริหารจัดการระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลให้บริการสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทันใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทันทราบกระบวนการ
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทและหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการร่วมกันทุกภาคส่วน ดังนี้

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คำนึงจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. ช่องทางการร้องเรียน

๑.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน

๑.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.โนนทัน www.nontun.go.th

๑.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โทร ๐๔๒-๐๐๐๐๔๘

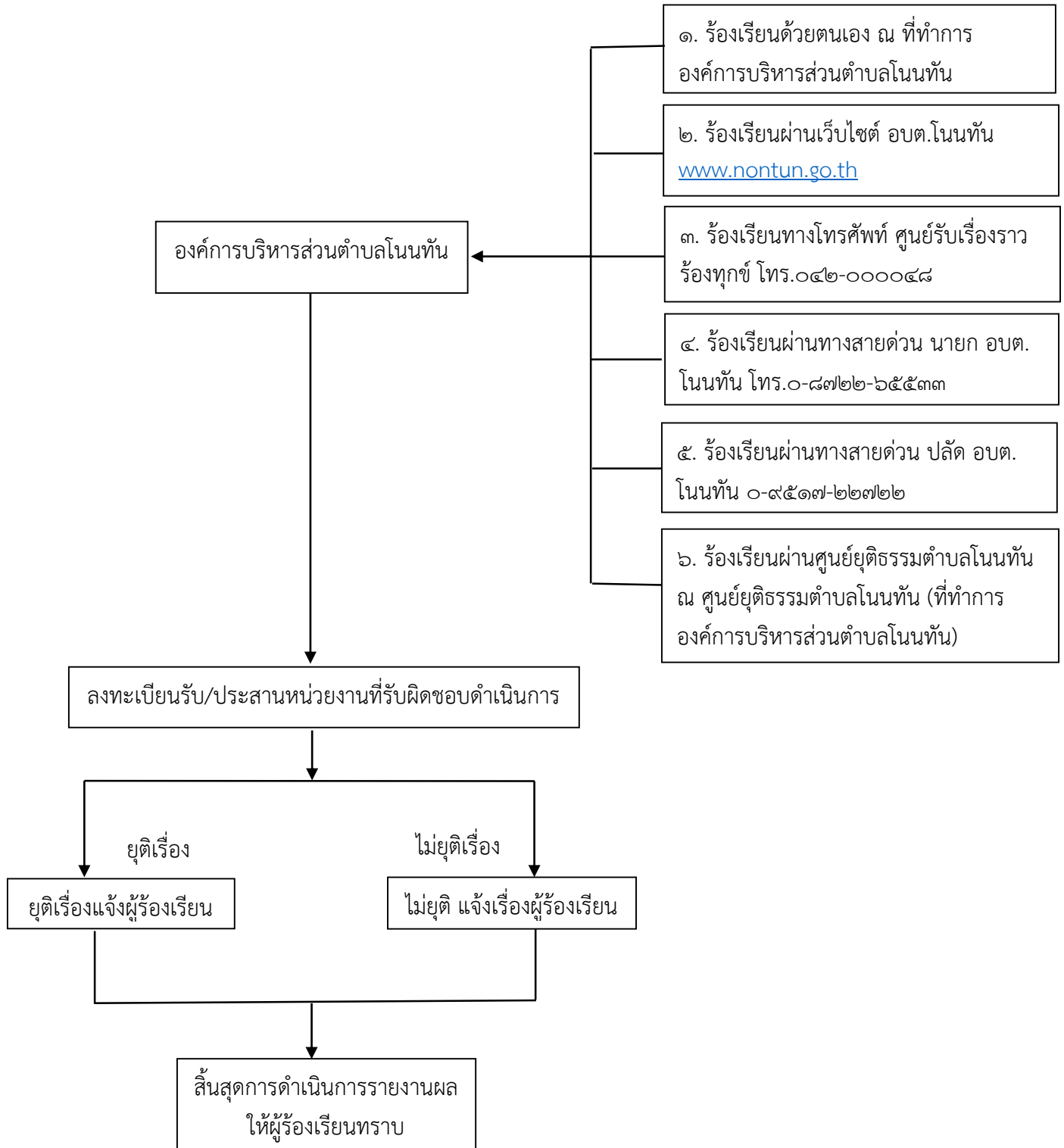
๑.๔ ร้องเรียนผ่านสายด่วน นายก อบต.โนนทัน โทร ๐-๘๗๒๒-๖๕๕๓๓

๑.๕ ร้องเรียนผ่านสายด่วน ปลัด อบต.โนนทัน โทร ๐-๙๕๑๗-๒๒๗๒๒

๑.๖ ร้องเรียนผ่านศูนย์ยุติธรรมตำบลโนนทัน ณ ศูนย์ยุติธรรมตำบลโนนทัน (ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน)

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน แยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน สรุปลักษณะเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม /ข้อร้องเรียน /ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประเมินผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน จัดเก็บเรื่องเพื่อเป็นข้อมูลและเป็นหลักฐาน

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.โนนทัน www.nontun.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โทร.๐๔๒-๐๐๐๐๔๘	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนผ่านทางสายด่วน นายก อบต.โนนทัน โทร.๐-๘๗๒๒-๖๕๕๓๓	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนผ่านทางสายด่วน ปลัด อบต.โนนทัน ๐-๙๕๑๗-๒๒๗๒๒	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๖. ร้องเรียนผ่านศูนย์ยุติธรรมตำบลโนนทัน ณ ศูนย์ยุติธรรมตำบลโนนทัน (ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ภาพผนวก