



คู่มือ

# การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง  
อำเภอกุตุรัง จังหวัดมหาสารคาม

## คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง

## สารบัญ

| เรื่อง                                                                              | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------|
| หลักการและเหตุผล                                                                    | ๑    |
| การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง              | ๑    |
| สถานที่ตั้ง                                                                         | ๑    |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ                                                                | ๑    |
| วัตถุประสงค์                                                                        | ๑    |
| คำจำกัดความ                                                                         | ๑    |
| ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน                                                        | ๒    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต                                       | ๓    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                                                | ๔    |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ                                        | ๔    |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ             | ๔    |
| การบันทึกข้อร้องเรียน                                                               | ๕    |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน                   | ๕    |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                                         | ๕    |
| <b>ภาคผนวก</b>                                                                      |      |
| - แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต                                  |      |
| - คำสั่งจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และรับฟังความคิดเห็นของประชาชน |      |

# คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

## ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล

## ๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

อำนาจตาม มาตรา ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒

## ๓. สถานที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ๕๐ หมู่ ๗ ตำบลหนองแวง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

## ๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

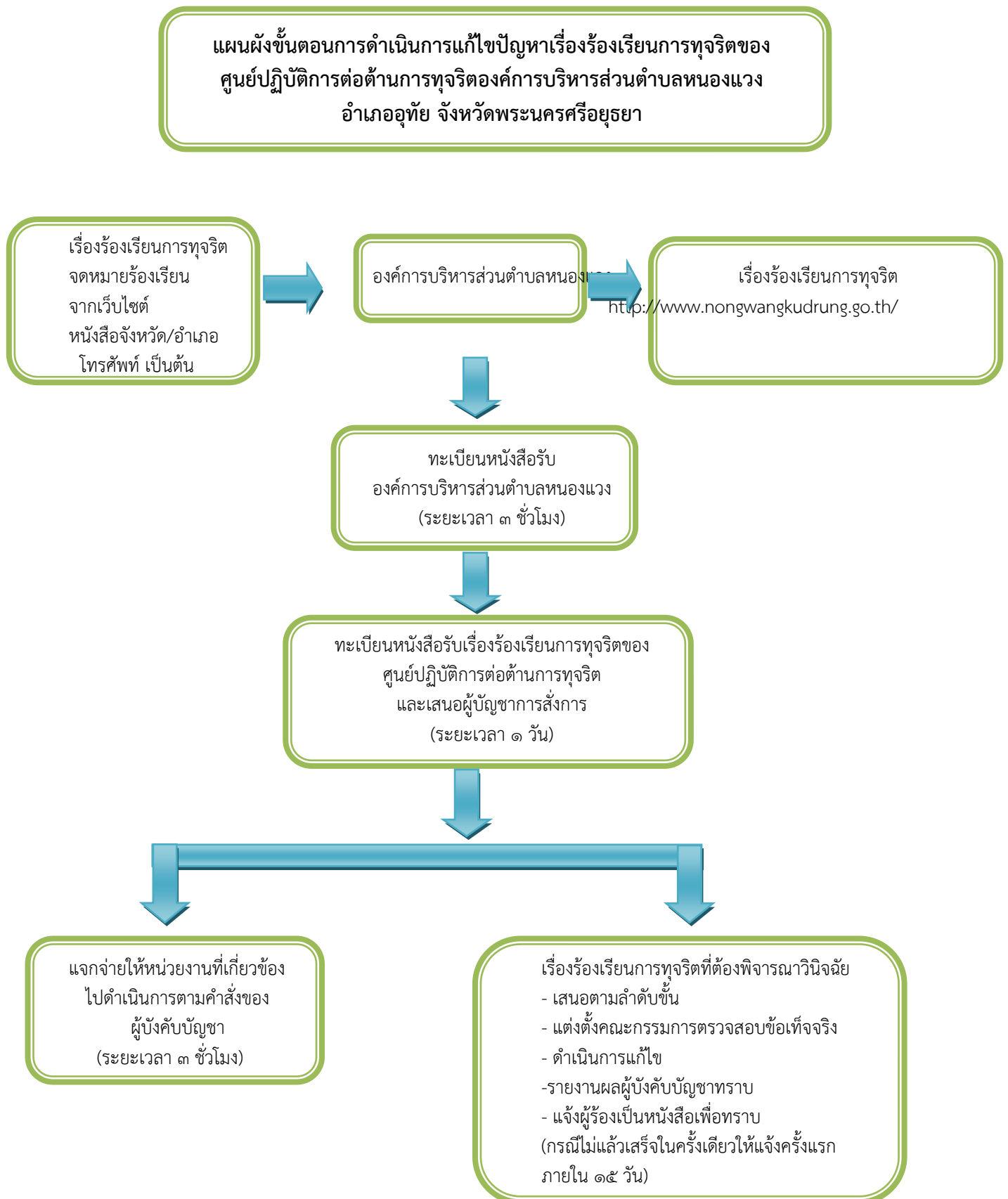
**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

#### **๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส**

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
- ๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ๕๐ หมู่ ๗ ตำบลหนองแวง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๓๐
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๓๗๐-๖๗๗๔ หมายเลขโทรสาร ๐-๔๓๗๐-๖๗๗๔
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
- ๕) เว็บไซต์ <http://www.nongwangkudrung.go.th>
- ๖) Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
- ๗) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ๐๘๗-๒๓๓-๑๑๑๘

## ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



#### ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
- ๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
- ๓) แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

#### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                                                                                    | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง                                                                                         | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน ๑ วันทำการ                                                       |          |
| ทางไปรษณีย์                                                                                                | ทุกครั้ง                   | ภายใน ๑ วันทำการ                                                       |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์<br>๐-๔๓๗๐-๖๗๗๔                                                                        | ทุกวันทำการ                | ภายใน ๑ วันทำการ                                                       |          |
| ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์                                                                        | ทุกวันทำการ                | ภายใน ๑ วันทำการ                                                       |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์<br><a href="http://www.nongwangkudrung.go.th/">http://www.nongwangkudrung.go.th/</a> | ทุกวันทำการ                | ภายใน ๑ วันทำการ                                                       |          |
| ร้องเรียนทาง FaceBook                                                                                      | ทุกวันทำการ                | ภายใน ๑ วันทำการ                                                       |          |
| สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง<br>๐๘๗-๒๓๓๑-๑๑๘                                                     | ทุกวันทำการ                | ภายใน ๑ วันทำการ                                                       |          |

#### ๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ - สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ เป็นเรื่องที่คุณร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๑.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐาน แวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งแห่งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

## ๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

## ๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง  
อำเภอภูกระดึง จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....  
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและ  
แก้ไขปัญหา ดังนี้

ตามที่ (นาย/นางสาว/นาง).....เวลา.....น.  
ได้กระทำความผิด เรื่อง .....  
.....  
.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุก  
ประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)



## คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแว

ที่ ๓๒๓/๒๕๖๖

### เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแว

.....

ด้วยปัจจุบันองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแว เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่จำนวน ๑๔ หมู่บ้าน ในเขตตำบลหนองแว และได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในพื้นที่และให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๗ แห่งพระราชบัญญัติสภาและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จัดตั้ง “ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และรับฟังความคิดเห็น ของประชาชน ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแว” ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแว พร้อมจัดวางตัวรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ ดังนั้น จึงแต่งตั้งคณะกรรมการ จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และรับฟังความคิดเห็นของประชาชนประจำองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแว รายชื่อต่อไปนี้

- |                                       |                              |
|---------------------------------------|------------------------------|
| ๑. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล          | เป็นประธานกรรมการ            |
| ๒. รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล       | เป็นกรรมการ                  |
| ๓. เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล | เป็นกรรมการ                  |
| ๔. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล          | เป็นกรรมการ                  |
| ๕. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล       | เป็นกรรมการ                  |
| ๖. ผู้อำนวยการกองคลัง                 | เป็นกรรมการ                  |
| ๗. ผู้อำนวยการกองช่าง                 | เป็นกรรมการ                  |
| ๘. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม       | เป็นกรรมการ                  |
| ๙. ผู้อำนวยการกองศึกษาฯ               | เป็นกรรมการ                  |
| ๑๐. หัวหน้าสำนักปลัด                  | เป็นกรรมการ/เลขานุการ        |
| ๑๑. นิติกร                            | เป็นกรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแว มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ และทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ดำเนินการ ตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ด้วยคำหรือข้อมูลเอกสารหลักฐานใด ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้น

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณา เป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการ หรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๗. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อน อำนวยความสะดวก ตอบสนองความต้องการ และรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ให้เป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร ราชการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑. นายโกเมนทร์ รัตรองใต้ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป

๒. นายชาติชาย พรหมสังขกุล ตำแหน่ง นิติกร

โดยให้มีหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. รับเรื่องราวร้องเรียนและรวบรวม และส่งเรื่องให้กับหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๓. บริการให้คำแนะนำและคำปรึกษาปัญหาความเดือดร้อนของของประชาชน

๔. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการงานต่างๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๕. ดำเนินการประสานงานและเร่งรัดการดำเนินงานกับส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง

๖. รายงานผลการดำเนินการ และแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบภายใน ๑๕ วัน

๗. หน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

อนึ่ง ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามคำสั่ง ระเบียบ กฎหมายอย่างเคร่งครัด หากมีปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ให้รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ทราบโดยทันที

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ เดือนธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖

(นายบุญคง แสงสิทธิ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง