

แนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

ที่ ๗๘๐/๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย จึงขอจัดตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|-------------------|
| ๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๓. หัวหน้าสำนักปลัด | กรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๕. นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ | กรรมการ |
| ๖. เจ้าหน้าที่ธุรการชำนาญงาน | กรรมการ/เลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗

(นายติบ บุญยืน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

ที่ ๗๘๑/๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของตำบลเมืองมาย เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน แล้วนั้น และเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย จึงขอแต่งตั้ง นายวิชาญ บุญยืน ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ นางสาววาสนา อุดเหนียว ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน เป็นเจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์ฯ ประจำสำนักปลัด โดยมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงทะเบียนรับเรื่องตอบปัญหาข้อซักถาม(กรณีตอบได้) แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายตีบ บุญยืน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย จึงประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย หมู่ที่ ๕ ตำบลเมืองมาย อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนดังนี้

๑.ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย หมู่ที่ ๕ ตำบลเมืองมาย อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

๒.แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์/โทรสาร ที่หมายเลข ๐๕๔-๐๑๘๘๙๕

๓.แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ www.muangmai.go.th

๔.ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย/ที่ทำการผู้ใหญ่บ้านที่ ๑-๖

๕.ไปรษณีย์ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย หมู่ที่ ๕ ตำบลเมืองมาย อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ๕๒๑๒๐”

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนและผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

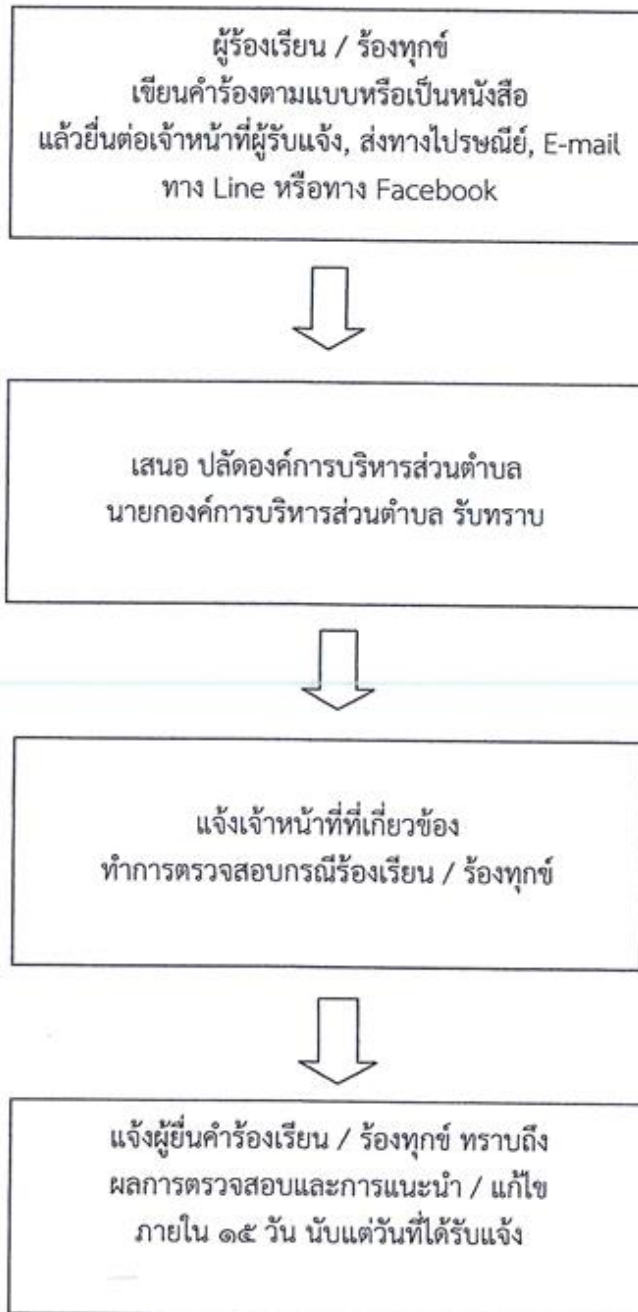
จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗

(นายติบ บุญยืน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
แผนภูมิแสดงขั้นตอนการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง



แนวทางและขั้นตอนการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น อบต.เมืองมาย

๑. การรับและลงทะเบียนหนังสือเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ตามช่องทางต่างๆ รวมทั้งที่ร้องเรียนด้วยตนเอง มายังศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ให้ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์

๒. การเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการ

๒.๑ ให้เลขานุการศูนย์วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราว เหตุการณ์และแจ้งส่วนราชการ สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้ความช่วยเหลือแก้ไข หากอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ ให้พิจารณาให้คำแนะนำและช่วยเหลือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ร้องเรียน และรายงานให้ผู้อำนวยการศูนย์ทราบเพื่อพิจารณา

๒.๒ กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ ที่สำคัญหรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หรือการกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้รายงานผู้อำนวยการศูนย์ทราบ เพื่อพิจารณาเป็นกรณี

๓. การติดตามผลการดำเนินการ

เมื่อศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย แจ้งให้ส่วนราชการ สำนัก/กอง ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ส่วนราชการ สำนัก/กอง ผู้รับผิดชอบนั้น ตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้ความช่วยเหลือแก้ไขโดยเร็ว แล้วรายงานผลการดำเนินการให้ผู้อำนวยการศูนย์ทราบภายใน ๗ วัน

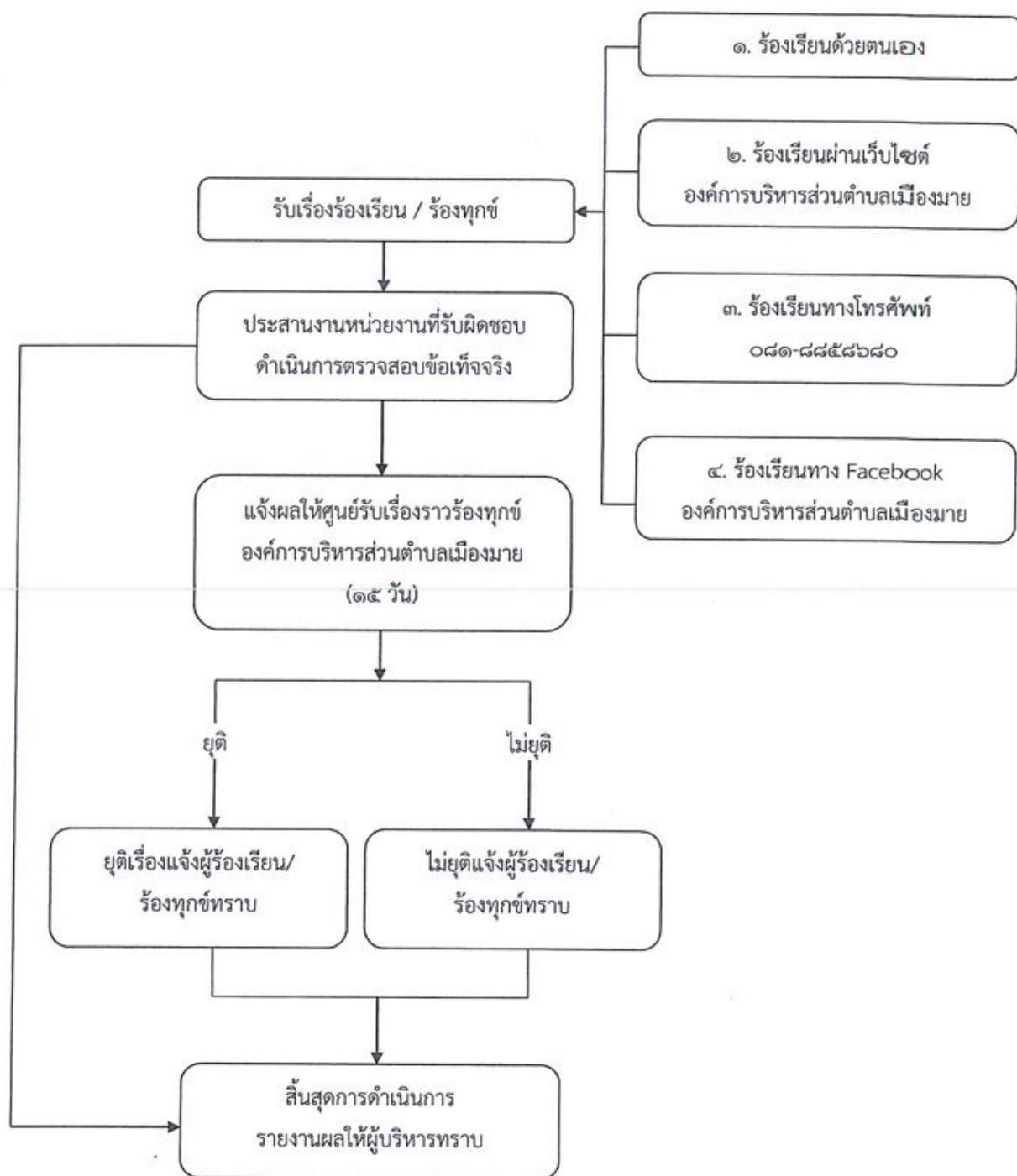
๔. การรายงานผล

เมื่อส่วนราชการ สำนัก/กอง ตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้ความช่วยเหลือแก้ไข และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้อำนวยการศูนย์ได้ทราบแล้ว ให้ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย จัดทำสรุปผลการดำเนินการประจำในแต่ละเดือน เพื่อนำเรียนประธานคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

๕. ระบบบันทึกข้อมูล

ให้ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย จัดทำทะเบียนรับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ พร้อมบันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นข้อมูลสถิติในการตรวจสอบและติดตาม

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



คำร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

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

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

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมายพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือ แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

(๑).....จำนวน.....ชุด

(๒).....จำนวน.....ชุด

(๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)