



คำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

ที่ ๑๑ / ๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใส ของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เพื่อให้การจัดทำคู่มือ ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบ ประกอบด้วย

๑. หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประธานกรรมการ
๒. หัวหน้าฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กรรมการ
กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด
๓. หัวหน้าฝ่ายนิติการ กรรมการ
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด
๔. นิติกร ชำนาญการ / ปฏิบัติการ กรรมการและเลขานุการ

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือปฏิบัติการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ เดือน มกราคม พุทธศักราช ๒๕๖๗

(นายเศกสิทธิ์ ไวนิยมพงศ์)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด



คำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

ที่ ๑๒ / ๒๕๖๗

เรื่อง มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ที่ ๑๑ / ๒๕๖๗ ลงวันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติการจัดการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และประพฤติมิชอบ เพื่อให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชน ภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ครอบคลุมทั่วทั้งจังหวัด ซึ่งได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น ประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงมอบหมายให้ นายพจน์ อาจหนองหัว ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายนิติการ และนางสาวชุตีมา ชาละมาลย์ ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ เดือน มกราคม พุทธศักราช ๒๕๖๗

(นายเสกสิทธิ์ ไวนิยมพงศ์)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใส ของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ได้ทำคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี ๒๕๖๗ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดประจำปี ๒๕๖๗ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือน มกราคม พุทธศักราช ๒๕๖๗

(นายเศกสิทธิ์ ไวนิยมพงศ์)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด
เรื่อง ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี ๒๕๖๗

ด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ขึ้นภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางที่ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การสะท้อนปัญหาความต้องการ ความเดือดร้อนต่าง ๆ ที่ได้รับ ตลอดจนการตรวจสอบความถูกต้องและความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ในการดำเนินการโครงการต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับขั้นตอนและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งในด้านปริมาณงาน และคุณภาพ จึงขอประชาสัมพันธ์การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และประพฤติมิชอบให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบเพื่อสามารถเข้าถึงการร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ หรือแจ้งการทุจริตได้ในวันและเวลาราชการ (ไม่หยุดพักกลางวัน) โดยผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. แจ้งด้วยตนเองโดยตรงแจ้งได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๓๕๑-๑๐๕๕

๓. ทางเว็บไซต์ www.pao-roiet.go.th

๔. ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ตั้งที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ถนนราชการดำเนิน ต.ในเมือง อ.เมืองร้อยเอ็ด จ.ร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๕. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็น ซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงาน ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน และผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือน มกราคม พุทธศักราช ๒๕๖๗

(นายเศกสิทธิ์ ไวนิยมพงศ์)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด
เรื่อง ประกาศช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี ๒๕๖๗

เพื่อให้การบริหารราชการ ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจน แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ อีกทั้ง เพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลนั้น จะเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน องค์การบริหารส่วน จังหวัดร้อยเอ็ด จึงได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีช่องทางในการ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐดังต่อไปนี้

๑. แจ้งด้วยตนเองโดยตรง แจ้งได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
 ๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๓๕๑-๑๐๕๕
 ๓. ทางเว็บไซต์ www.pao-roiet.go.th
 ๔. facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด
 ๕. ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- ตั้งที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ถนนราชการดำเนิน ต.ในเมือง อ.เมืองร้อยเอ็ด จ.ร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐
๖. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็น ซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงาน ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน และผู้แสดงความคิดเห็นตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น
- ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือน มกราคม พุทธศักราช ๒๕๖๗

(นายเศกสิทธิ์ ไวนิยมพงศ์)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด



คู่มือ

ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์
ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด
โทร. ๐๔๓-๕๑๑ ๐๕๕ ต่อ ๑๙๘

คำนำ

เพื่อให้เป็นตามนโยบายการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประกอบการแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใส ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด (พ.ศ.๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) และใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำ กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐาน ของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) งานรับเรื่องร้องทุกข์ ได้ทบทวน คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ กรมการพัฒนาชุมชน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน จัดการเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

งานรับเรื่องร้องทุกข์
ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด
โทร. ๐๔๓-๕๑๑ ๐๕๕ ต่อ ๑๙๘

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	๗
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)	๘
แบบฟอร์มแจ้งการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐

คู่มือแนวทางและขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราว ร้องทุกข์บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

ภารกิจงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นหน่วยงานรับเรื่องกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ถนนราชการดำเนิน ตำบลในเมือง อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐ โทร ๐๔๓-๕๑๑ ๐๕๕ ต่อ ๑๙๘

หน้าที่และความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง ความครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมေး/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมေး/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์, เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด, เว็บไซต์, Face Book

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

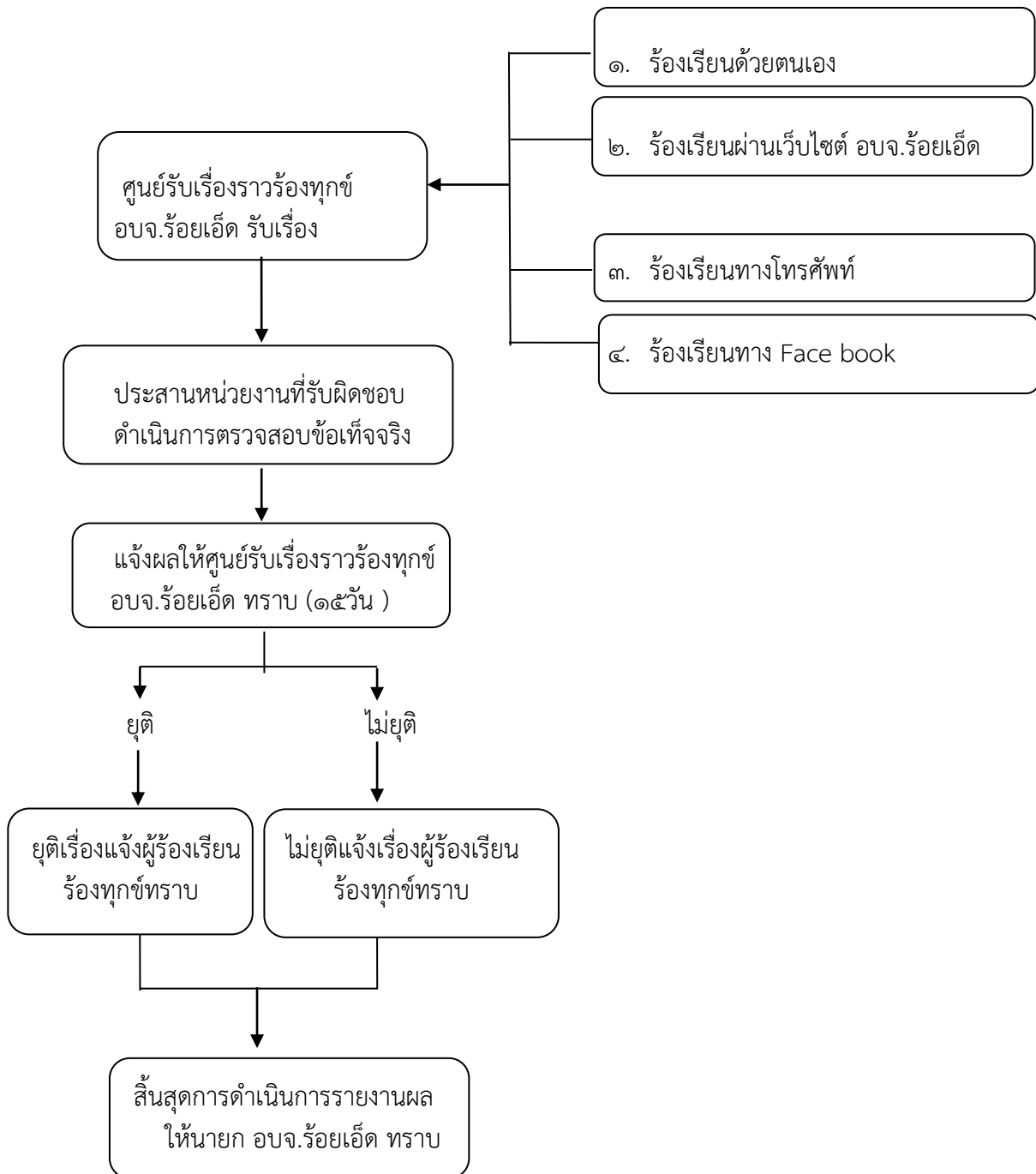
เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการการเมืองฝ่ายบริหาร ฝ่ายสภาท้องถิ่น ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด พนักงานจ้าง ลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ในส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานจ้างและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการ แก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่ ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.

ขั้นตอนและวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

- การจัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนเว็บไซต์ หน่วยงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๕๑๑ ๐๕๕ ต่อ ๑๙๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Face book ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางจดหมายไปรษณีย์บัตร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/จังหวัด/สำนักนายกรัฐมนตรี	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ถนนชำรุด ไฟฟ้าส่องสว่าง ฯลฯ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๕ วัน เพื่อให้ันติกรหรือเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกไตรมาส
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้งานรับเรื่องรวบรวมข้อมูล องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบฟอร์มคำขอรับบริการ

แบบฟอร์ม
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุ ร้องเรียน/ร้องทุกข์
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
บัตรประชาชน.....เลขที่.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน
เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา เรื่อง เกี่ยวกับการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน ** จำเป็นต้องระบุ**

๑. (คำนำหน้าชื่อ) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ :.....นามสกุล :
ตำแหน่ง/ระดับ (หากทราบ) :
สังกัด (หากทราบ) ฝ่าย :
๒. (คำนำหน้าชื่อ) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ :.....นามสกุล :
ตำแหน่ง/ระดับ (หากทราบ) :
สังกัด (หากทราบ) ฝ่าย :
๓. (คำนำหน้าชื่อ) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ :.....นามสกุล :
ตำแหน่ง/ระดับ (หากทราบ) :
สังกัด (หากทราบ) ฝ่าย :

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส พฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ รวมทั้งวันเวลาและสถานที่
เกิดเหตุ (กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำ
เหตุอย่างไร รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแส และหากมีพยาน
เอกสารพยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงประกอบด้วย)

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน(ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....
(.....)
ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. ๐๔๓-๕๑๑ ๐๕๕ ต่อ ๑๙๘

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องที่ ๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหา เรื่อง เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน ** จำเป็นต้องระบุ**

๑. (คำนำหน้าชื่อ) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ :.....นามสกุล :

ตำแหน่ง/ระดับ (หากทราบ) :

สังกัด (หากทราบ) ฝ่าย :

๒. (คำนำหน้าชื่อ) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ :.....นามสกุล :

ตำแหน่ง/ระดับ (หากทราบ) :

สังกัด (หากทราบ) ฝ่าย :

๓. (คำนำหน้าชื่อ) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ :.....นามสกุล :

ตำแหน่ง/ระดับ (หากทราบ) :

สังกัด (หากทราบ) ฝ่าย :

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส พฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ รวมทั้งวันเวลาและสถานที่
เกิดเหตุ (กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำ
เหตุอย่างไร รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแส และหากมีพยาน
เอกสารพยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงประกอบด้วย)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง

.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียนที่ ๑)

ที่ รอ ๕๑๐๐๑.๒/

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด
ถนนราชการดำเนิน รอ. ๕๕๐๐๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด
โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่น.....

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านไว้
แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด และได้
มอบหมายให้เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด และได้จัดส่ง
เรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีก
ทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว
ตามกฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอน
และวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์

โทร.๐๔๓-๕๑๑ ๐๕๕ ต่อ ๑๙๘

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ อบจ.ร้อยเอ็ด : คู่มือแนวทางและขั้นตอนการดำเนินการเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

แบบแจ้งผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่ รอ ๕๑๐๐๑.๒/

องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

ถนนราชการดำเนิน รอ. ๔๕๐๐๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ที่ รอ ๕๑๐๐๑.๒/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด (งานรับเรื่องราวร้องทุกข์) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ขอแจ้งผลการดำเนินการตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ปรากฏข้อเท็จจริง

สรุปว่า.....

.....

.....

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์

โทร.๐๔๓-๕๑๑ ๐๕๕ ต่อ ๑๙๘

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ อบจ.ร้อยเอ็ด : คู่มือแนวทางและขั้นตอนการดำเนินการเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่