



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง
เรื่อง กำหนดนโยบายด้านคุณธรรมจริยธรรม

ตามท้องที่การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ได้ประกาศหลักเกณฑ์เกี่ยวกับจริยธรรมของพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรยึดถือเป็นหลักการ แนวทางปฏิบัติ เพื่อเป็นเครื่องกำกับความประพฤติของตนหรือจรรยาบรรณวิชาชีพ ส่งเสริมสร้างคุณภาพบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ให้อยู่ในความถูกต้องดีงาม มีจิตบริการ และดำเนินชีวิตพอเพียง ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อันก่อให้เกิดบรรทัดฐานและมาตรฐานเดียวกัน และบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ จึงขอประกาศนโยบายด้านคุณธรรมจริยธรรม ดังนี้

1. พึงดำรงตนให้ตั้งมั่นอยู่ในศีลธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละและมีความรับผิดชอบ
2. พึงปฏิบัติหน้าที่อย่างเปิดเผย โปร่งใส พร้อมให้ตรวจสอบ
3. พึงให้บริการด้วยความเสมอภาค สะดวก รวดเร็ว มีอัธยาศัยไมตรี โดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก
4. พึงปฏิบัติหน้าที่โดยยึดผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างคุ้มค่า
5. พึงพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถและตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ทั้งนี้ รวมถึงเพื่อใช้เป็นค่านิยมร่วมสำหรับองค์กรและบุคลากรทุกคนพึงยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่ไปกับระเบียบ กฎหมายข้อบังคับอื่นๆอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายวิเชียร ธรรมรักษา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง
เรื่อง มาตรการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ตามท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ได้ประกาศกำหนดนโยบายด้านคุณธรรมจริยธรรมของขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรยึดถือเป็นหลักการหรือแนวทางปฏิบัติ เพื่อเป็นเครื่องกำกับความประพฤติของตน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง จึงมีนโยบายการกำหนดความรับผิดชอบ แนวปฏิบัติ และข้อกำหนดในการดำเนินการที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการและต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน และเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนในการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

1. ปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริต การให้หรือรับสินบนจรรยาบรรณวิชาชีพ รวมทั้งกฎ ระเบียบ และข้อบังคับขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง โดยต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการทุจริต คอร์รัปชัน ในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม
2. ไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการแสดงถึงเจตนาว่าเป็นการทุจริตคอร์รัปชัน การให้หรือรับสินบน แก่ผู้ที่มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ในเรื่องที่ดินมีหน้าที่รับผิดชอบ ทั้งทางตรงหรือโดยอ้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์แก่องค์กร ตนเอง หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง
3. ไม่ละเลยหรือเพิกเฉย เมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง โดยถือเป็นการหน้าที่ที่ต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลที่รับผิดชอบได้ทราบ และให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆ
4. ในการดำเนินการใดๆ ที่อาจมีความเสี่ยงต่อการเกิดทุจริตคอร์รัปชัน บุคลากรทุกระดับจะต้องปฏิบัติโดยเฉพาะในเรื่องดังต่อไปนี้ ด้วยความระมัดระวัง
 - 4.1 การให้ หรือรับของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง และค่าใช้จ่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปกฎ ระเบียบ แนวทางการปฏิบัติที่ดีที่กำหนดไว้
 - 4.2 ไม่รับทรัพย์สิน สิ่งของ ของขวัญ ของกำนัลใดๆ หรือประโยชน์อื่น อันเป็นการชักนำให้เกิดการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของตน
 - 4.3 การให้เงินสนับสนุน ไม่ว่าจะเงิน วัตถุหรือทรัพย์สิน แก่กิจกรรมหรือ

โครงการใด ต้องมีการระบุชื่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง โดยการให้การสนับสนุนนั้นต้องมีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริม ภาพลักษณ์ที่ดีและต้องดำเนินการด้วยความโปร่งใส ผ่านขั้นตอนตามระเบียบที่กำหนดไว้ และถูกต้องตามกฎหมาย

4.4 การจัดซื้อ จัดจ้างกับภาครัฐ หรือเอกชน รวมถึง การติดต่อกับภาครัฐหรือเจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือเอกชน ตลอดจนบุคคลที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการดำเนิน ให้หัวหน้าส่วนราชการมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับดูแล จะต้องเป็นไปด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ และต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

4.5 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง มีนโยบายเป็นกลางทางการเมือง โดยบุคลากรทุกคนมีสิทธิและเสรีภาพทางการเมืองตามกฎหมาย แต่พึงตระหนักที่จะไม่ดำเนินการ หรือดำเนินกิจกรรมใดๆ รวมถึงการนำทรัพยากรใดๆ ไปใช้เพื่อดำเนินการหรือกิจกรรมทางการเมือง อันจะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวน้อย สูญเสียความเป็นกลางหรือได้รับความเสียหายจากการเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องและการให้ความช่วยเหลือทางการเมือง

/มาตรการ ...

-๒-

มาตรการ/แนวทางดำเนินงาน

1. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง จะสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับเห็นความสำคัญและมีจิตสำนึกในการป้องกันและต่อต้านทุจริต คอร์รัปชัน รวมทั้งจัดให้มีการควบคุมภายในเพื่อป้องกันการทุจริต คอร์รัปชัน การให้หรือรับสินบน ในทุกรูปแบบ

2. แนวปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันนี้ ครอบคลุมไปถึงกระบวนการบริหารงานบุคคล ตั้งแต่การสรรหาหรือการคัดเลือกบุคลากร การเลื่อนตำแหน่ง การฝึกอบรม การประเมินผล การปฏิบัติงานและการให้ผลตอบแทนแก่พนักงาน โดยกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ มีหน้าที่สื่อสารทำความเข้าใจกับพนักงานผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนำไปใช้ปฏิบัติในหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ และควบคุมดูแลการปฏิบัติให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับแนวปฏิบัติ นี้

3. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง จะให้ความสำคัญเป็นธรรมและคุ้มครองพนักงาน หรือบุคคลอื่นใดที่แจ้งเบาะแสหรือหลักฐานเรื่องการทุจริต คอร์รัปชัน ที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง รวมถึงพนักงานที่ปฏิเสธ ต่อการกระทำ โดยใช้มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการรายงานการทุจริตคอร์รัปชัน ตามที่กำหนดไว้ในนโยบายการรับข้อร้องเรียน

4. ผู้ที่กระทำการทุจริต คอร์รัปชัน ถือเป็นกระทำผิดตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานว่าด้วยการบริหารงานบุคคล สำหรับพนักงาน ซึ่งจะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยที่กำหนดไว้ รวมถึงอาจได้รับโทษตามกฎหมาย หากการกระทำนั้นผิดกฎหมายด้วย

5. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง จะสอบทานแนวปฏิบัติและมาตรการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย

ช่องทางการรับแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนการทุจริต คอร์รัปชัน

การรับเรื่องแจ้งเบาะแส ขอร้องเรียนการกระทำที่อาจทำให้เกิดความสงสัยได้ว่าเป็นการ
ทุจริต คอร์รัปชัน ที่เกิดขึ้นกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง โดยทั้งทางตรงหรือทางอ้อม โดยผ่านช่อง
ทางการรับเรื่องที่ได้กำหนดไว้ในนโยบายฉบับนี้ โดยผู้ร้องเรียนจะต้องระบุรายละเอียดของเรื่องที่จะแจ้ง
เบาะแส หรือขอร้องเรียน พร้อมชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ส่งมายัง องค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองปลิง หมู่ ๕ ตำบลหนองปลิง อำเภอนิคมน้ำอุ่น จังหวัดสกลนคร หรือ โทร. ๐๔๒ - ๗๘๙๑๖๕

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๘



(นายวิเชียร ธรรมรักษา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง



ข้อบังคับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง

ว่าด้วยจรรยาข้าราชการ พ.ศ. 255๘

.....

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง มีหน้าที่และ
ความรับผิดชอบสำคัญในการพัฒนาและการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งจำเป็นต้องทำงานร่วมกัน ฉะนั้น เพื่อ
เป็นการสร้างจิตสำนึกของบุคลากร ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมีความ
โปร่งใส และเป็นธรรม จึงเห็นสมควรกำหนดให้มีข้อบังคับว่าด้วยจรรยาของข้าราชการ เพื่อเป็นกรอบ
มาตรฐานในการประพฤติตนของบุคลากร ให้มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม อารงไว้
ซึ่งศักดิ์ศรีและเกียรติยศ อันจะทำให้ได้รับการยอมรับ เชื่อถือและศรัทธาจากประชาชนทั่วไป ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ความซื่อสัตย์ และรับผิดชอบ

1.1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

1.2 ใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัด และโปร่งใส เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

แก่ทางราชการ

1.3 ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความรู้ ความสามารถ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของ
ทางราชการเป็นสำคัญ

1.4 รับผิดชอบต่อผลการกระทำของตน และมุ่งมั่น แก้ไขเมื่อเกิดข้อผิดพลาด

ข้อ 2 การมีจิตสำนึกมุ่งบริการและให้คำปรึกษา

2.1 การบริการแก่ส่วนราชการและประชาชนอย่างเท่าเทียมกันด้วยความเต็มใจ

2.2 ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ข้าราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและครบถ้วน

ข้อ 3 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

3.1 ปฏิบัติหน้าที่โดยมุ่งประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของงาน เพื่อให้เกิดผลดีและเป็น
ประโยชน์ต่อส่วนรวม

3.2 ขยัน อุทิศตน และมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จตามเป้าหมาย

3.3 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสามัคคี มีน้ำใจ เพื่อให้บรรลุภารกิจของหน่วยงาน

3.4 พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

ข้อ 4 ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรม

4.1 ตัดสินใจบนหลักการข้อเท็จจริง เหตุผล เพื่อความยุติธรรม

4.2 ไม่มีอคติในการปฏิบัติหน้าที่

ข้อ 5 การดำรงชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

5.1 วางแผนการดำรงชีวิตอย่างมีเป้าหมาย พร้อมทั้งจะเผชิญต่อการเปลี่ยนแปลง

5.2 ใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า มีเหตุผล และไม่ฟุ่มเฟือยเกินฐานะของตนเอง

5.3 ปฏิบัติตนตามหลักศาสนา รู้จักพึงตนเอง และลด ละ เลิกอบายมุข

ข้อ 6 การยึดมั่นและยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง

6.1 ยึดมั่นในผลประโยชน์ส่วนรวมเหนือผลประโยชน์ส่วนตน

6.2 กล้าหาญ และยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง

6.3 ปฏิบัติตนตามหลักคุณธรรม จริยธรรม เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี

/ข้อ 7 ความโปร่งใส ...

-๒-

ข้อ 7 ความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

7.1 เปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายในขอบเขตกฎหมาย

7.2 พร้อมรับการตรวจสอบ และรับผิดชอบต่อผลของการตรวจสอบ

ให้ข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ถือปฏิบัติจรรยาข้าราชการดังกล่าวข้างต้น
อย่างเคร่งครัด การไม่ปฏิบัติตามจรรยาข้าราชการอันมิใช่ความผิดทางวินัยให้ผู้บังคับบัญชาตักเตือน และนำไป
ประกอบการพิจารณาแต่งตั้ง เลื่อนเงินเดือน หรือสั่งให้ข้าราชการผู้นั้นได้รับการพัฒนาเอง

อนึ่ง ให้พนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ถือปฏิบัติตามจรรยาข้าราชการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิงโดยอนุโลม

ทั้งนี้ ให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ผู้บังคับบัญชา และข้าราชการ และพนักงานจ้าง
ปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินการตามข้อบังคับว่าด้วยจรรยาข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง
พ.ศ. 255๘

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๘



(นายวิเชียร ธรรมรักษา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง



คู่มือปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิงจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง

สารบัญ

<u>เรื่อง</u>	<u>หน้า</u>
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
มทที่ 1 มทหน้า	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	1
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง	1
ขอบเขต	2
1.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	2
2. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	2
สถานที่ตั้ง	3
หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
มทที่ 2 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	4
คาจากัดความ	4
ช่องทางการร้องเรียน	6
มทที่ 3 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	7
มทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	8
ภาคผนวก	9
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน๑)	10
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน๒)	11
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน 1)	12
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน 2)	13
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง	14

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้

กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อ

ตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ

งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ

ปรับปรุงการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ

ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิงเพื่อเป็นกรอบหรือ
แนวทางในการปฏิบัติงาน

2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิงใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับ

เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง มีขั้นตอน/
กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๕. เพื่อเผยแพร่ให้กลุ่มผู้บริหารและบุคลากรในส่วนที่เกี่ยวข้องขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ที่รับกระบวนการ

๕. เพื่อให้มีศูนย์ค่าได้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพการบริการและระดับที่รวดเร็ว และที่ องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

ที่ภาคภูมิใจหรืออันดับต้นๆของระดับพื้นที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง อยู่ภายใต้

กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภออินทมน้ำอูน และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์

และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษากรณีมีปัญหาความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของประชาชน

4. ขอบเขต

1. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

1.1. ตอบคำถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

1.2. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

1.3. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญาโท/ปริญญาตรี, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

1.4. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

1.5. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วัน

- กรณีขอเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน 1-2 วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือดำเนินการติดต่อในเรื่องที่ขอรับบริการซึ่งเกินขีดความสามารถให้ดำเนินการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง หรือศูนย์ประสานงานประสานงานขอรับบริการ

2.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

2.3 แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วัน

- กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง โทรศัพท์ ๐๔๒ - ๗๘๗๖๖๕

5. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิงหมู่ที่ 6 ตำบลหนองปลิงอำเภอเนินขาม จังหวัดสุพรรณบุรี

6. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับ เรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ 2

คำจำกัดความผู้รับบริการ

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย
- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล
- * หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกส่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลกุดขอนแก่น

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียนหมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อข่มขู่รับเรื่องร้องเรียน องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line / โทร. 0๔๒ - ๗๘๙๖๖๕

เจ้าหน้าที่หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียนหมายถึง แบ่งเป็นประเภท 2 ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

คำชมเชย ส่องถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

ร้องเรียนหมายถึง ข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมี
นัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหามตามเรื่องร้องเรียนที่
ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

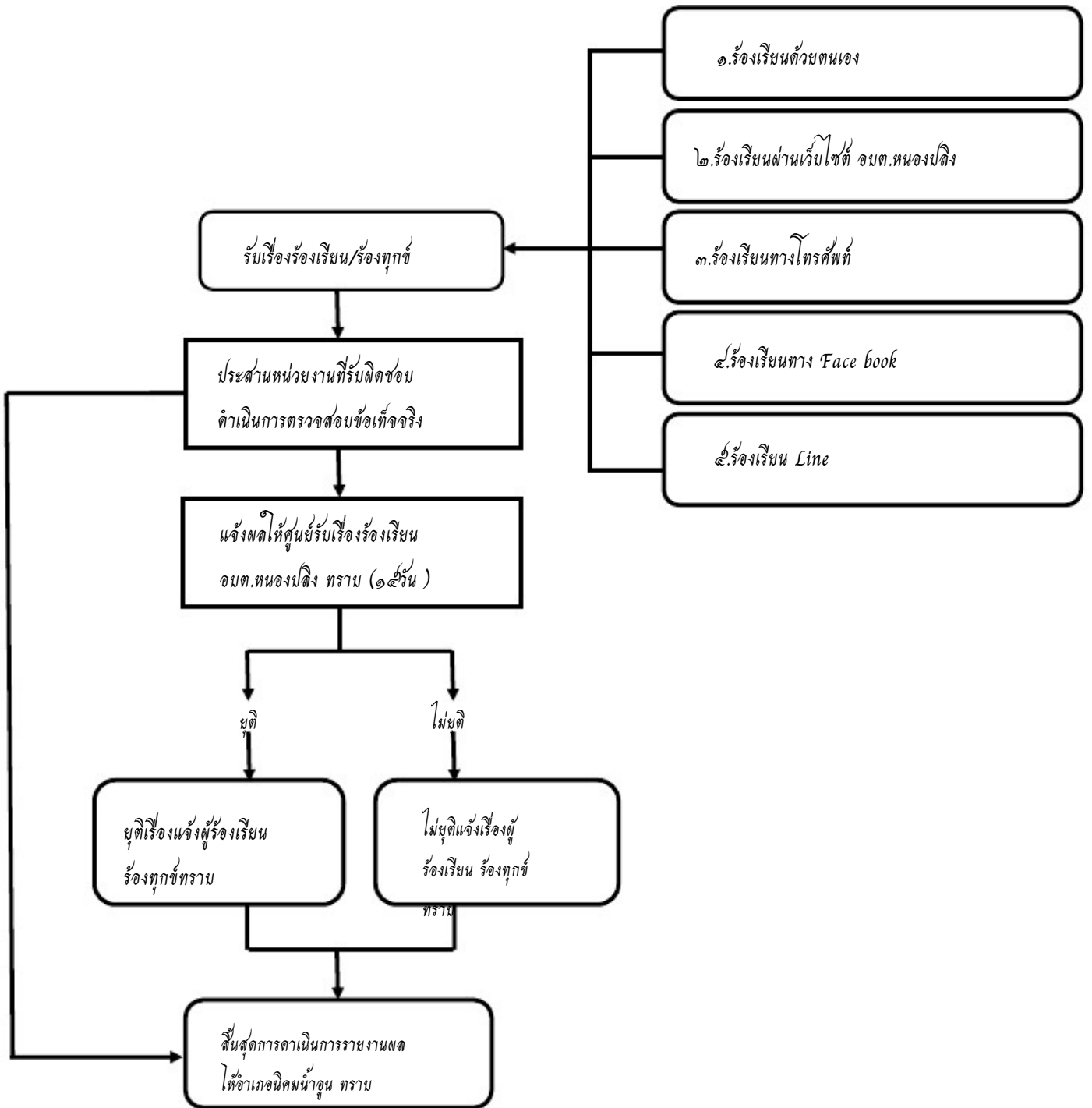
2.1 ผ่านทางสำนักงานปัสด

- 1) รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.np.go.th
- 2) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 3) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 4) ขึ้นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 5) โทรศัพท์ 0๑๒ - ๗๘๘๖๖๕



- 6) ร้องเรียน Line

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ 4

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการขอเรียนของหน่วยงาน

- 1 จัดตั้งศูนย์/จุดรับขอเรียนของหน่วยงาน
- 2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- 3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ทราบ เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

การรับและตรวจสอบขอเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบขอเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ รับขอเรียนเพื่อ ประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง	ทุกครั้งที่มา ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-2 วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหาร	ทุกวัน	ภายใน ๑-2 วันทำการ	-
ส่วนตำบลหนองปลิง	ทุกวัน	ภายใน ๑-2 วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑-2 วันทำการ	
๐๔๒ - ๗๘๕๖๖๕	ทุกวัน	ภายใน ๑-2 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-2 วันทำการ	

ร้องเรียน Line

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน(ด้วยตนเอง)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ^{ปี}ต้น ^{ปี}รับ ^{ปี}แจ้ง ^{ปี}ร้อง ^{ปี}เรียน / ^{ปี}ร้อง ^{ปี}ทุกข์

เรื่อง ร้องทุกข์/ร้องเรียนกรณี.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง

ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาย/นางสาว).....

ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง กรณี.....

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องดังกล่าว จักขอบคุนพึง

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(นาย/นาง/นางสาว).....

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน(โทรศัพท์)

ตัวข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....
 ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
 ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง

ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง กรณี.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องดังกล่าว จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(นาย/นาง/นางสาว).....

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน 1)

ที่ ส่น 81b๐๑/.....

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง
หมู่ที่ 6 ตำบลหนองปลิง อำเภอนิคมพัฒนา
จังหวัดสกลนคร ๔๗๒๖๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ทอรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

..... ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง

โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่นๆ

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิงได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิงและได้มอบหมาย

ให้..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง และได้จัดส่งเรื่อง

ให้..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อ

ประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม

กฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ

วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ ส่น 81๖๐๑/.....

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง
หมู่ที่ 6 ตำบลหนองปลิง อำเภอนิคมพัฒนา
จังหวัดสกลนคร ๔๗๒๒๗๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ อมต.หนองปลิง ที่ ส่น 81๖๐๑/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้อง
ทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิงได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า.....

.....

.....ตั้งมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

