



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน
เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต พ.ศ.๒๕๕๒ ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และส่วนราชการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ส่งผลให้การบริการประชาชนเป็นไปด้วยความสะดวก โดยประชาชนได้รับประโยชน์และเกิดความพึงพอใจสูงสุด จึงกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน ถือปฏิบัติ ดังนี้

๑.กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวกและให้ประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนให้ประชาชนได้ทราบโดยทั่วถึง

๒.กำหนดหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ลักษณะเรื่องร้องเรียนอย่างชัดเจน และพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบ

๓.กำหนดกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน โดยอาจตั้งคณะกรรมการตรวจสอบหรือคณะทำงานชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่แก้ไขปัญหา ประชุมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมกันหรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ให้มีการว่ากล่าวตักเตือนหรือลงโทษตามระเบียบข้อกฎหมายที่กำหนด

๔.ชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการดำเนินการ และแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ รวมทั้งให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ วันที่ ๙ เดือนเมษายน พ.ศ.๒๕๖๓



(นายกาหลง แดงสุวรรณ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน

คู่มือสำหรับประชาชนเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน
กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

-สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง

๑.ที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน โทรศัพท์/โทรสาร ๐๗๓-๕๘๓๑๘๐

๒.เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน <http://www.prontakbai.go.th>

๓.งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน

๔.กล่องรับฟังความคิดเห็น ณ. อบต.พร่อน

-หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน

ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น.- ๑๖.๓๐ น.

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

องค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน เป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและ

อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและ

ถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง

ที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖๒ องค์การบริหารส่วนตำบลพร่อนได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อหรือร้องเรียน/

ร้องทุกข์

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอน

๑. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรอกแบบฟอร์ม หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บ

๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบความถูกต้อง

๓. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สั่งการดำเนินการแก้ไขปัญหา

๔. โกล่เกลี่ย/และตอบปัญหา หรือชี้แจง การร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระยะเวลา

ตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน

รายการเอกสารประกอบ เอกสารคำร้องเรียน กรณีกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (แนบสำเนา

บัตรประจำตัวประชาชน) กรณีร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์(ไม่มีเอกสาร)

ค่าธรรมเนียม

-ไม่มี-

แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบงาน ประจำศูนย์รับเรื่อง
ราร้องทุกข์ของประชาชน

๑.กรอกแบบฟอร์มคำร้อง(คำร้องเรียน/ร้องทุกข์)หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

ผู้รับผิดชอบ นายสมพร ชัยชนะ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง สามารถรับเรื่องร้องเรียน/ร้อง
ทุกข์ได้

๒.พิจารณาคำร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ นางสาวอรทัย ทองคุปต์ ตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน

๓.แก้ไขปัญหาเรื่องราร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบ ๑.นายกาหลง แดงสุวรรณ ตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน

๒.นางสาวอรทัย ทองคุปต์ ตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน

๓.นางสุจิน สาศรีสุข ตำแหน่งหัวหน้าสำนักปลัด

๔.นางประทุม เพ็ชรปรางค์ ตำแหน่งผู้อำนวยการกองคลัง

๕.นายจิตติ ศรีสุวรรณ ตำแหน่งผู้อำนวยการกองช่าง

หมายเหตุ ผู้รับผิดชอบสามารถปรับปรุงได้ ตามความเหมาะสมและตรงตามเรื่องที่มีการ
ร้องเรียน หรือสามารถมอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ