



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง  
เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ.๒๕๕๒ ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และส่วนราชการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ส่งผลให้การบริการประชาชนเป็นไปด้วยความสะดวก โดยประชาชนได้รับประโยชน์และเกิดความพึงพอใจสูงสุด จึงกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง ถือปฏิบัติ ดังนี้

๑. กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวกและให้ประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนให้ประชาชนได้ทราบโดยทั่วถึง
๒. กำหนดหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ลักษณะเรื่องร้องเรียนอย่างชัดเจน และพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบ
๓. กำหนดกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน โดยอาจตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ หรือคณะทำงานชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่แก้ไขปัญหา ประชุมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ให้มีการว่ากล่าวตักเตือนหรือลงโทษตามระเบียบข้อกฎหมายที่กำหนด
๔. ชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการดำเนินการ และแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ รวมทั้งให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือนมิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๒

  
(นายอรุณ สีพจน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง

คู่มือสำหรับประชาชนเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง  
กระบวนการงานและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง

1. ที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง โทรศัพท์ ๐๔๓-๙๘๖๐๒๔ โทรสาร : ๐๔๓-๙๘๖๐๒๔
2. เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง <http://www.mknatong.go.th/index.php>
3. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง
4. กล้องรับฟังความคิดเห็น ณ. อบต.นาทอง

• หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

• หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง เป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวก สะดวกและ ตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ องค์การบริหารส่วนตำบลนาทองได้มีการ จัดตั้งศูนย์ รับเรื่องราวร้องทุกข์ และมีการ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มา ติดต่อ หรือร้องเรียน/ร้องทุกข์

• ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ

ขั้นตอน

1. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรอกแบบฟอร์ม หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บ
2. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบความถูกต้อง
3. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สั่งการดำเนินการแก้ไขปัญหา
4. ไกล่เกลี่ย/และตอบปัญหา หรือชี้แจง การร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระยะเวลา

ตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน

รายการเอกสารประกอบ เอกสารคำร้องเรียน กรณีกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (แนบสำเนาบัตร ประจำตัวประชาชน) กรณี ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ (ไม่มีเอกสาร)

ค่าธรรมเนียม

-ไม่มี

แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบงานประจำศูนย์  
รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

๑.กรอกแบบฟอร์มคำร้อง (คำร้องเรียน/ร้องทุกข์/หรือร้องเรียนผ่านทาง)

ผู้รับผิดชอบ นางสาวสุพัตรา บุญญาธิกุล ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป

๒.พิจารณาคำร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ นายกิตติชัย วิชาเรื่อง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง

๓.แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบ นายอรุณ สีพจน์	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง
นายจรัส สีพลชุม	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง
นายกิตติชัย วิชาเรื่อง	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง
นายนนทเดช นันสถิตย์	หัวหน้าสำนักปลัด

หมายเหตุ:ผู้รับผิดชอบสามารถปรับปรุงได้ “ตามความเหมาะสมและตรงตามเรื่องที่มีการร้องเรียน หรือสามารถมอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องที่แท้จริงดำเนินการได้”

แผนผังการร้องเรียนร้องทุกข์ของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง

ยื่นเรื่องร้องเรียน

พิจารณาคำร้อง

ตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์หรือ  
รายงานความคืบหน้าให้ประชาชน  
ทราบภายใน ๑๕ วัน