



คำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

ที่ ๙๐ / ๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใส ของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบด้วย

- | | |
|--|---------------------|
| ๑. หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ | ประธานกรรมการ |
| ๒. หัวหน้าฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม | กรรมการ |
| กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ | |
| ๓. หัวหน้าฝ่ายนิติการ | กรรมการ |
| สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ | |
| ๔. นิติกร ชำนาญการ / ปฏิบัติการ | กรรมการและเลขานุการ |

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือปฏิบัติการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ เดือน มกราคม พุทธศักราช ๒๕๖๖

พ.ร.อ

(สุวิทย์ สาระรูป)

รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ปฏิบัติราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ



คำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

ที่ ๑๑ / ๒๕๖๖

เรื่อง มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ที่ ๑๐ / ๒๕๖๖ ลงวันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๖
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติการจัดการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และประพฤติมิชอบ
เพื่อให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชน ภายในการอบรมอำนาจหน้าที่ และโดยท่องศึกษา
บริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ครอบคลุม
ทั่วทั้งจังหวัด ซึ่งได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด
ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะ
ในส่วนของการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงมอบหมายให้ นายปราบ พิเศษชีพ
ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ และนางสาวศุภารพิชญ์ สุดสาย ตำแหน่งนิติกรปฏิบัติการ เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
และติดตามต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๗ เดือน มกราคม พุทธศักราช ๒๕๖๖

พล.ร.อ

(สุวิทย์ ธรรมรงค์)

รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ปฏิบัติราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ
เรื่อง ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ประจำปี ๒๕๖๖

ด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้นภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางที่ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การสะท้อนปัญหาความต้องการ ความเดือดร้อนต่าง ๆ ที่ได้รับ ตลอดจนการตรวจสอบความถูกต้องและความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ในการดำเนินการโครงการต่าง ๆ เกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งในด้านปริมาณงาน และคุณภาพ จึงขอประชาสัมพันธ์การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบเพื่อสามารถเข้าถึงการร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ หรือแจ้งการทุจริต ได้ในวันและเวลาราชการ (ไม่หยุดพักกลางวัน) โดยผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. แจ้งด้วยตนเองโดยตรง แจ้งได้ที่ศูนย์ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๔๔๑-๒๐๙๙

๓. ทางเว็บไซต์ www.chpao.org

๔. ทางไปรษณีย์ ศูนย์ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ตั้งที่ ๓๓๕ ถนนองค์กรฯ สาย ๑ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ชัยภูมิ

๕. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็น ซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงาน ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน และผู้แสดงความคิดเห็นตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือน มกราคม พุทธศักราช ๒๕๖๖

พ.ร.อ

(สุวิทย์ สาระรูป)

รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ปฏิบัติราชการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ
เรื่อง ประกาศซ่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ประจำปี ๒๕๖๖

เพื่อให้การบริหารราชการ ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจน แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ อีกทั้ง เพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลนั้น จะเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดข้อมูลของผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน องค์การบริหารส่วน จังหวัดชัยภูมิ จึงได้ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยมีช่องทาง ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐดังต่อไปนี้

๑. แจ้งด้วยตนเองโดยตรง แจ้งได้ที่ศูนย์ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๔๔๑-๒๐๘๘

๓. ทางเว็บไซต์ www.chpao.org

๔. facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

๕. ทางไปรษณีย์ ศูนย์ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ตั้งที่ ๓๓๕ ถนนองค์กรฯ สาย ๑ ต.ในเมือง อ.เมืองชัยภูมิ จ.ชัยภูมิ

๖. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็น ซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงาน ห้องนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกคน ร้องเรียน และผู้แสดงความคิดเห็นตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วถัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือน มกราคม พุทธศักราช ๒๕๖๖

พล.ร.อ

(สุวิทย์ 查雷魯)

รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ปฏิบัติราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใส ของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ได้ทำคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ประจำปี ๒๕๖๖ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิประจำปี ๒๕๖๖ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วถัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือน มกราคม พุทธศักราช ๒๕๖๖

พล.ร.อ.

(สุวิทย์ สาระรูป)

รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ปฏิบัตริราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ



คู่มือแนวทางและขั้นตอน
การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์
ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ
โทร. ๐-๔๔๔๑-๒๐๘๘



คู่มือแนวทางและขั้นตอน
การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์
ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์กรบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ
โทร. ๐-๔๔๘๑-๒๐๙๙

คำนำ

ตามสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กำหนดนโยบายการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประกอบแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ (พ.ศ.๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ อันตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) งานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐาน การปฏิบัติงาน จัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

งานรับเรื่องร้องเรียนทุกข์
ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดอาบจ.ชัยภูมิ
โทร. ๐-๔๔๘๑-๒๐๘๘

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
แบบฟอร์มคำขอรับบริการ	๕
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	๖
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)	๗

คู่มือแนวทางและขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิน ความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการ ตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้การอภิบาลระบบการ รับเรื่องราว ร้องทุกข์ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืน ต่อไป

การกิจกรรมรับเรื่องราวร้องทุกข์ ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์กรบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสมผลสำคัญอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นหน่วยงานรับเรื่องกรณี การร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดข้อมูลของผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ถนนองค์กรฯ สาย ๑ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๐๐๐ โทร ๐-๔๔๔๑-๒๐๘๘

หน้าที่และความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

(๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากการกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชี้แจง/การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับองค์กรบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรม ข้าราชการการเมืองฝ่ายบริหาร ฝ่ายสภากองถิน พนักงานเทศบาล พนักงานครุเทศบาล และจราชนักงานเทศบาล หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ในส่วนราชการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานจ้างและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์, เว็บไซต์สำนักงานองค์กรบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ, เว็บเพจ, Facebook

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

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระบวนการ ทบทวน กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

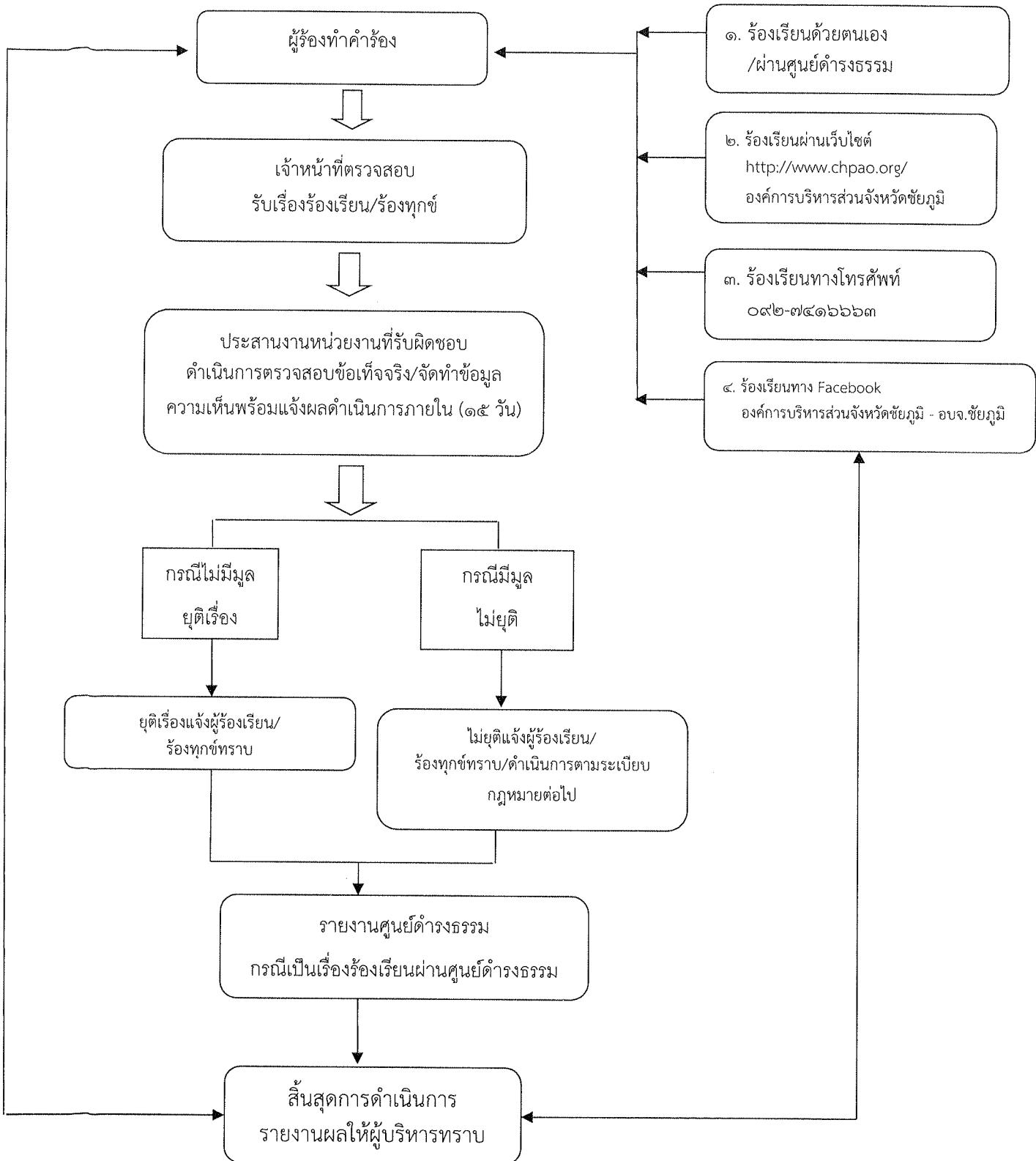
การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต้ตั้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อ ที่อยู่ชัดเจน ระยะเวลาในการเบิดให้บริการ

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



แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

- การจัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน
- แจ้งผู้รับผิดชอบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อ ^{ประเมิน} ประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ	ทุกวันที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนเว็บไซต์ หน่วยงาน องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๔๗-๒๐๘๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook ของ องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย ^{ไปรษณียบัตร}	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/ จังหวัด/สำนักนายกรัฐมนตรี	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้อง
ทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ถนนชำรุดการคมนาคมไม่สะอาด ฯลฯ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อ สั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการ แก้ไขปัญหาต่อไป
๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๕ วัน เพื่อให้นิติกรหรือเจ้าหน้าที่ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกไตรมาส
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสื้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบฟอร์มคำขอรับบริการ



แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

ข้าพเจ้า ชื่อ..... สกุล..... อายุ..... ปี
 ออยู่บ้านเลขที่..... หมู่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
 โทรศัพท์..... อายุ..... ตำแหน่ง.....
 บัตรประชาชน..... เลขที่..... ออกรโดย.....
 วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/
 ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา
 เรื่อง.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบ
 ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน(ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน



แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โตรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

ข้าพเจ้าชื่อ..... สกุล..... อายุ..... ปี
 อายุบ้านเลขที่..... หมู่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
 โทรศัพท์..... อายุ..... ตำแหน่ง.....
 มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิพิจารณาดำเนินการข่วยเหลือ
 หรือแก้ไขปัญหา
 เรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้ง^{ให้}ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่..... เดือน พ.ศ.

เวลา.....