



คู่มือการปฏิบัติงาน  
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
ของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลสระ  
อำเภอเชียงม่วน จังหวัดพะเยา

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลสระเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

### 2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

- 1) เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระ ใช้นำแนวทางในการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลสระ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 3) เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทราบกระบวนการ
- 5) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการขอเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### 3. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสระ

ตามประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ 96/2557 เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลสระ อยู่ภายใต้กำกับดูแล ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเชียงม่วนและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและขอเสนอแนะของ ประชาชน

### 4. ขอบเขต

#### 1) กรณีเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป

1.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

1.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากศูนย์บริการ

1.3 แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการ เช่น ปริญญากฎหมาย, ขอ อนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

1.4 ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับ บริการ

1.5 จาหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

- กรณีขอร้องเรียนทั่วไปเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับ บริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้ พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน 1-2 วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระจะ ให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่อง ดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน 1-2 วัน

#### 2) กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง

2.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

2.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้รับบริการจาก เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

2.3 แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลังเพื่อเสนอ เรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ผู้ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสระ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของดำเนินการต่อไปภายใน 1-2 วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างใหญ่ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1-2 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลสระ โทรศัพท์ 054-891513

## 5. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสระ 161 หมู่ 4 ตำบลสระ อำเภอเขียงม่วน จังหวัดพะเยา

## 6. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

## บทที่ 2

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

#### คำจำกัดความ

#### ผู้รับบริการ

หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากสวนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

\* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือสวนราชการที่เรียกชื่อ  
อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง  
องค์กรอิสระ องค์กรมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใด  
ในลักษณะเดียวกัน

\*\* เจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำลูกจ้าง  
ชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็น  
กรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้งานปฏิบัติงานให้  
แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

#### ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจาก  
จากการดำเนินการของสวนราชการเช่นประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบล

#### สระ

#### การจัดการขอร้องเรียน

หมายถึงมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องขอร้องเรียนขอเสนอแนะ/  
ขอคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

#### ผู้ร้องเรียน

หมายถึงประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
องคการบริหารสวนตำบลสระ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ประสงค์ครอบคลุม  
การร้องเรียน/การให้ขอเสนอแนะ/การให้ขอคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

#### ช่องทางารับขอร้องเรียน

หมายถึงช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเอง  
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

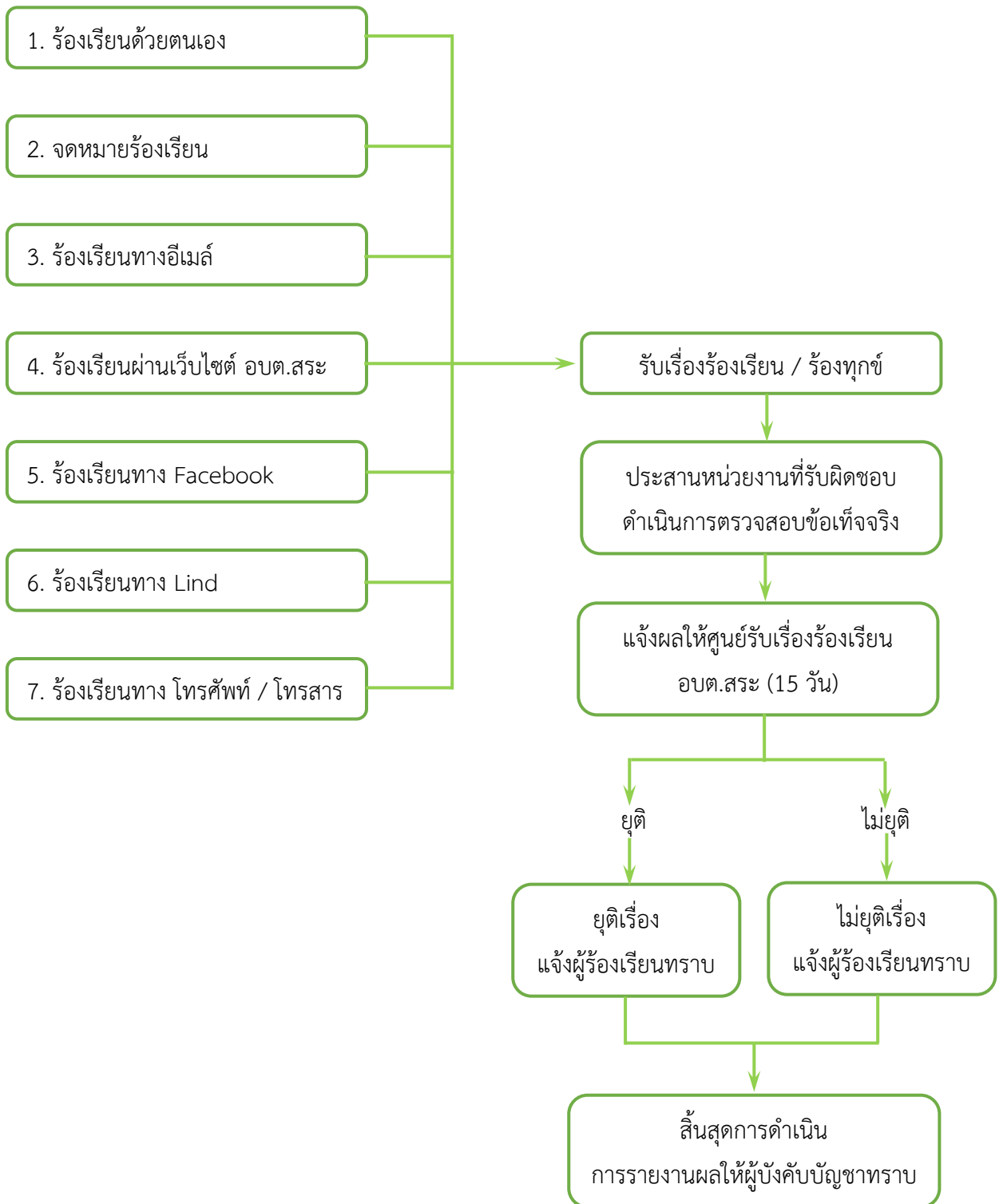
#### เจ้าหน้าที่

หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการขอร้องเรียนของหน่วยงาน

<b>ขอรองเรียน</b>	<p>หมายถึงแบ่งเป็นประเภท 2 ประเภท คือเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอรองเรียนทั่วไปเช่นเรื่องรารองทุกขทั่วไปขอคิดเห็นขอเสนอแนะคำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูลการรองเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน</li> <li>- การรองเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างเป็นต้น</li> </ul>																				
<b>คำรองเรียน</b>	<p>หมายถึงคำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องรองเรียน/รองทุกขหรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้</p>																				
<b>การดำเนินการเรื่องรองเรียน</b>	<p>หมายถึงเรื่องรองเรียน/รองทุกขที่ได้รับผ่านของทางการรองเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหตามอำนาจหน้าที่</p>																				
<b>การจัดการเรื่องรองเรียน</b>	<p>หมายถึงกระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหตามเรื่องรองเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน</p>																				
<b>ของทางการร้องเรียน</b>	<p>ผ่านทางสำนักปลัด</p> <table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;">1) ร้องเรียนด้วยตนเอง</td> <td> <p>ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสระ</p> <p>ตั้งแต่เวลา 08.30 – 12.00 น. (พักเที่ยง)</p> <p>เวลา 13.00 – 16.30 น.</p> <p>วันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)</p> </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">    ระยะเวลาเปิดให้บริการ</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">    เวลาเปิดรับคำขอ</td> <td>08.30 น.</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">    เวลาปิดรับคำขอ</td> <td>16.30 น.</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">2) จดหมายร้องเรียน</td> <td> <p>เลขที่ 161 หมู่ที่ 4 ตำบลสระ อำเภอ</p> <p>เชียงใหม่ จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์</p> <p>56160</p> </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">3) อีเมลล์</td> <td>sralocal55@gmail.com</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">4) เว็บไซต์</td> <td><a href="https://www.sralocal.go.th">https://www.sralocal.go.th</a></td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">5) Facebook</td> <td>อบต.สระ อ.เชียงใหม่ จ.พะเยา</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">6) Line</td> <td>ID = p0827809624</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">7) โทรศัพท์ / โทรสาร</td> <td>0 – 5489 – 1513</td> </tr> </table>	1) ร้องเรียนด้วยตนเอง	<p>ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสระ</p> <p>ตั้งแต่เวลา 08.30 – 12.00 น. (พักเที่ยง)</p> <p>เวลา 13.00 – 16.30 น.</p> <p>วันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)</p>	ระยะเวลาเปิดให้บริการ		เวลาเปิดรับคำขอ	08.30 น.	เวลาปิดรับคำขอ	16.30 น.	2) จดหมายร้องเรียน	<p>เลขที่ 161 หมู่ที่ 4 ตำบลสระ อำเภอ</p> <p>เชียงใหม่ จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์</p> <p>56160</p>	3) อีเมลล์	sralocal55@gmail.com	4) เว็บไซต์	<a href="https://www.sralocal.go.th">https://www.sralocal.go.th</a>	5) Facebook	อบต.สระ อ.เชียงใหม่ จ.พะเยา	6) Line	ID = p0827809624	7) โทรศัพท์ / โทรสาร	0 – 5489 – 1513
1) ร้องเรียนด้วยตนเอง	<p>ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสระ</p> <p>ตั้งแต่เวลา 08.30 – 12.00 น. (พักเที่ยง)</p> <p>เวลา 13.00 – 16.30 น.</p> <p>วันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)</p>																				
ระยะเวลาเปิดให้บริการ																					
เวลาเปิดรับคำขอ	08.30 น.																				
เวลาปิดรับคำขอ	16.30 น.																				
2) จดหมายร้องเรียน	<p>เลขที่ 161 หมู่ที่ 4 ตำบลสระ อำเภอ</p> <p>เชียงใหม่ จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์</p> <p>56160</p>																				
3) อีเมลล์	sralocal55@gmail.com																				
4) เว็บไซต์	<a href="https://www.sralocal.go.th">https://www.sralocal.go.th</a>																				
5) Facebook	อบต.สระ อ.เชียงใหม่ จ.พะเยา																				
6) Line	ID = p0827809624																				
7) โทรศัพท์ / โทรสาร	0 – 5489 – 1513																				

### บทที่ 3

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



## บทที่ 4

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### 1. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

บทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- 1) จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสวนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
- 2) ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน
- 3) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- 4) ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

#### 2. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- 1) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
  - 1.1 ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
  - 1.2 วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน
  - 1.3 ขอให้จริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้
  - 1.4 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
- 2) ขอร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 3) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระ
- 4) ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เขาลักษณะดังต่อไปนี้
  - 4.1 คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
  - 4.2 ทำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน



นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## บทที่ 5

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระ โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องของดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 1) เจาหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ
- 2) เจาหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของดำเนินการตรวจสอบขอเท็จจริง
- 3) เจาหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบขอเท็จจริง
  - กรณีเรื่องยุติ
  - ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วัน
  - กรณีเรื่องไม่ยุติ
    - 1.1 ให้ตั้งคณะกรรมการสอบสวนขอเท็จจริง
    - 1.2 แจ้งผลหรือดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วัน
- 4) เจาหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

#### การบันทึกเรื่องร้องเรียน

- 1) กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ
- 2) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจาหน้าที่ต้องบันทึกขอเรื่องเรียนลงสมุดบันทึกขอเรื่องเรียน

#### การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องของรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน 7 วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

#### การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- 1) รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ
- 2) รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

### การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ อบต.สระ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	1 – 2 วันทำการ	-
จดหมายร้องเรียน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	1 – 2 วันทำการ	-
ร้องเรียนทางอีเมลล์	ทุกวัน	1 – 2 วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.สระ	ทุกวัน	1 – 2 วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	1 – 2 วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Lind	ทุกวัน	1 – 2 วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	1 – 2 วันทำการ	-

ภาคผนวก

หนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

\* หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....  
ชื่อผู้ร้องเรียน.....นามสกุล.....  
ที่อยู่.....  
โทรศัพท์.....อีเมล์.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน

(เรื่อง).....

รายละเอียด : .....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

เหตุการณ์ย่อ : .....

ผู้ที่เกี่ยวข้องกระทำทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้).....

\* ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้.....  
ชื่อ.....นามสกุล.....  
ที่อยู่.....  
โทรศัพท์.....อีเมล์.....

สถานที่ติดต่อกลับ : .....

**\*\* ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกเก็บข้อมูลไว้เป็น  
ความลับ**

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน 1)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลสระ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสระ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสระ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ  
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ ดังกล่าวข้างต้น เป็นจริงทุกประการ และยินดี  
รับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานประกอบการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

1) .....จำนวน.....ฉบับ

2) .....จำนวน.....ฉบับ

3) .....จำนวน.....ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน 2)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลสระ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสระ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสระ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ  
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ ดังกล่าวข้างต้น เป็นจริงทุกประการ และ  
เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

**แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์**

(ตอบข้อร้องเรียน 1)

ที่.....(เรื่องร้องเรียน/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสระ  
161 หมู่ 4 ตำบลสระ อำเภอเชียงม่วน  
จังหวัดพะเยา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง    ตอบรับการร้องเรียน / ร้องทุกข์

เรียน    .....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสระ โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น ๆ .....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

องค์การบริหารส่วนตำบลสระ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว เห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระ และได้มอบหมายให้.....

.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระ และได้จัดส่งเรื่องให้.....

.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ  
ต่อไปแล้ว ทั้งนี้ สามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย

.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่

กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสระ

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์)

โทร 054-891513

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียน 1)

ที่.....(เรื่องร้องเรียน/.....)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสระ  
161 หมู่ 4 ตำบลสระ อำเภอเชียงม่วน  
จังหวัดพะเยา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการร้องเรียน / ร้องทุกข์

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ.....ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. ....
  2. ....
  3. ....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลสระ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ / หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน / ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอแจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ



สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสระ  
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์)  
โทร 054-891513