บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม

ที่ นศ ๘๐๖๐๑/๕๑๑ **วันที่** ๒๙ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการจัดทำแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม

เรื่องเดิม

ตามข้อ ๑๗ ของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยแสดงคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ นั้น

ข้อเท็จจริง

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม ได้จัดทำประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม จึงขอรายงานผลจัดทำแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เห็นควรลงนามและแจ้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ลงเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายสมพรเอก สังข์กรด)
นิติกรชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด ดำเนินการ

(นายกฤษณ์ คชชานุโรจน์)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(นายฆ้องคมน์ พลอินทร์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม

คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม.....

(นายนนทศักดิ์ พิทักษ์)
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม
เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

.....

ตามที่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดว่า ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็น รูปธรรม จึงได้จัดทำมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าว อย่างเคร่งครัด ดังนี้

๑. แนวปฏิบัติของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดให้หน่วยงานมีช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางต่างๆ ที่เหมาะสมและอำนวยความสะดวก เข้าถึงง่ายแก่ประชาชนในการแจ้งเรื่องร้องเรียน มีการรักษาความลับของผู้ร้องเรียน เช่น ชื่อ - สกุล ของผู้ร้องเรียน ข้อมูลต่างๆ ที่บ่งบอกว่าเป็นผู้ร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียนในเรื่องที่ไม่เป็นความลับของทางราชการ เช่น ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๒ ให้หน่วยงานมีคู่มือและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้

๑.๓ ให้หน่วยงานมีการสรุปผลและข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปีงบประมาณเสนอผู้บังคับบัญชา และเผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๒. ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

๒.๑ ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามช่องทาง ดังนี้

(๑) กรณีส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม เลขที่ ๑๙๗ หมู่ที่ ๕ ตำบลยางค้อม อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

(๒) กรณีร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงานที่ www.yangkom.go.th

(๓) กรณีร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๗๕-๔๙๙-๑๓๓ โทรสาร ๐๗๕-๔๙๙-๑๓๓

๒.๒ เมื่อได้รับเรื่อง...

๒.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้มีการรวบรวมเอกสารและตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น พร้อมให้ความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาภายใน ๕ วันนับแต่วันได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ อย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

(๑) กรณียังไม่มีข้อมูลที่แน่ชัดอาจเสนอให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงเพื่อทราบข้อเท็จจริงว่ามีมูลกระทำความผิดวินัยหรือไม่

(๒) กรณีพิจารณาพยานหลักฐานในเบื้องต้นเห็นว่ายังไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยจะสั่งยุติเรื่อง หรือสั่งการให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่เห็นสมควร เช่น ว่ากล่าวตักเตือนด้วยวาจาหรือทำเป็นหนังสือ

(๓) กรณีพิจารณาพยานหลักฐานในเบื้องต้นหรือจากรายงานผลการสอบข้อเท็จจริงเห็นว่ามีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย ให้แต่งตั้งตั้งคณะกรรมการสอบสวนและดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๒๐ วัน นับแต่วันที่ประธานกรรมการรับทราบคำสั่ง

๒.๓ กรณีข้อร้องเรียนอยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของหน่วยงาน ให้ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงหรือประสานให้ผู้ร้องเรียนไปร้องเรียนยังหน่วยงานนั้นโดยตรง

๒.๔ ให้แจ้งผลดำเนินงานและผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

มอบหมายให้งานนิติการ มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายนนทศักดิ์ พิทักษ์)
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม

คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม



องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม
อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม เพื่อให้ได้ข้อยุติที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานนิติการ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม
อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

สารบัญ

เรื่อง **หน้า**

บทที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล ๑

วัตถุประสงค์ ๑

ขอบเขต ๑

หน้าที่ความรับผิดชอบ ๒

บทที่ ๒ ประเด็นเกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ ๒

บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่อบต.เทพราช ๓

บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๔

แผนผังผู้รับผิดชอบ ๕

ขั้นตอนการรับแจ้ง ๖

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม

บทที่ ๑
บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อมขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อมทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน รวบรวมและตรวจสอบพยานหลักฐาน

๓. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้มีการรวบรวมเอกสารและตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นพร้อมให้ความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาภายใน ๕ วันนับแต่วันได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

(๑) กรณียังไม่มีข้อมูลที่แน่ชัดอาจเสนอให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงเพื่อทราบข้อเท็จจริงว่ามีมูลกระทำความผิดวินัยหรือไม่

(๒) กรณีพิจารณาพยานหลักฐานในเบื้องต้นเห็นว่ายังไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยจะสั่งยุติเรื่อง หรือสั่งการให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่เห็นสมควร เช่น ว่ากล่าวตักเตือนด้วยวาจาหรือทำเป็นหนังสือ

(๓) กรณีพิจารณา...

(๓) กรณีพิจารณาพยานหลักฐานในเบื้องต้นหรือจากรายงานผลการสอบข้อเท็จจริงเห็นว่ามีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย ให้แต่งตั้งตั้งคณะกรรมการสอบสวนและดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๒๐ วัน นับแต่วันที่ประธานกรรมการรับทราบคำสั่ง

(๔) กรณีข้อร้องเรียนอยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของหน่วยงาน ให้ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงหรือประสานให้ผู้ร้องเรียนไปร้องเรียนยังหน่วยงานนั้นโดยตรง

๔. ให้แจ้งผลดำเนินงานและผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม

บทที่ ๒
ประเด็นเกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

- ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น หมู่บ้านเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม

- การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม

- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม

- ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line

- เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม หมายถึง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม

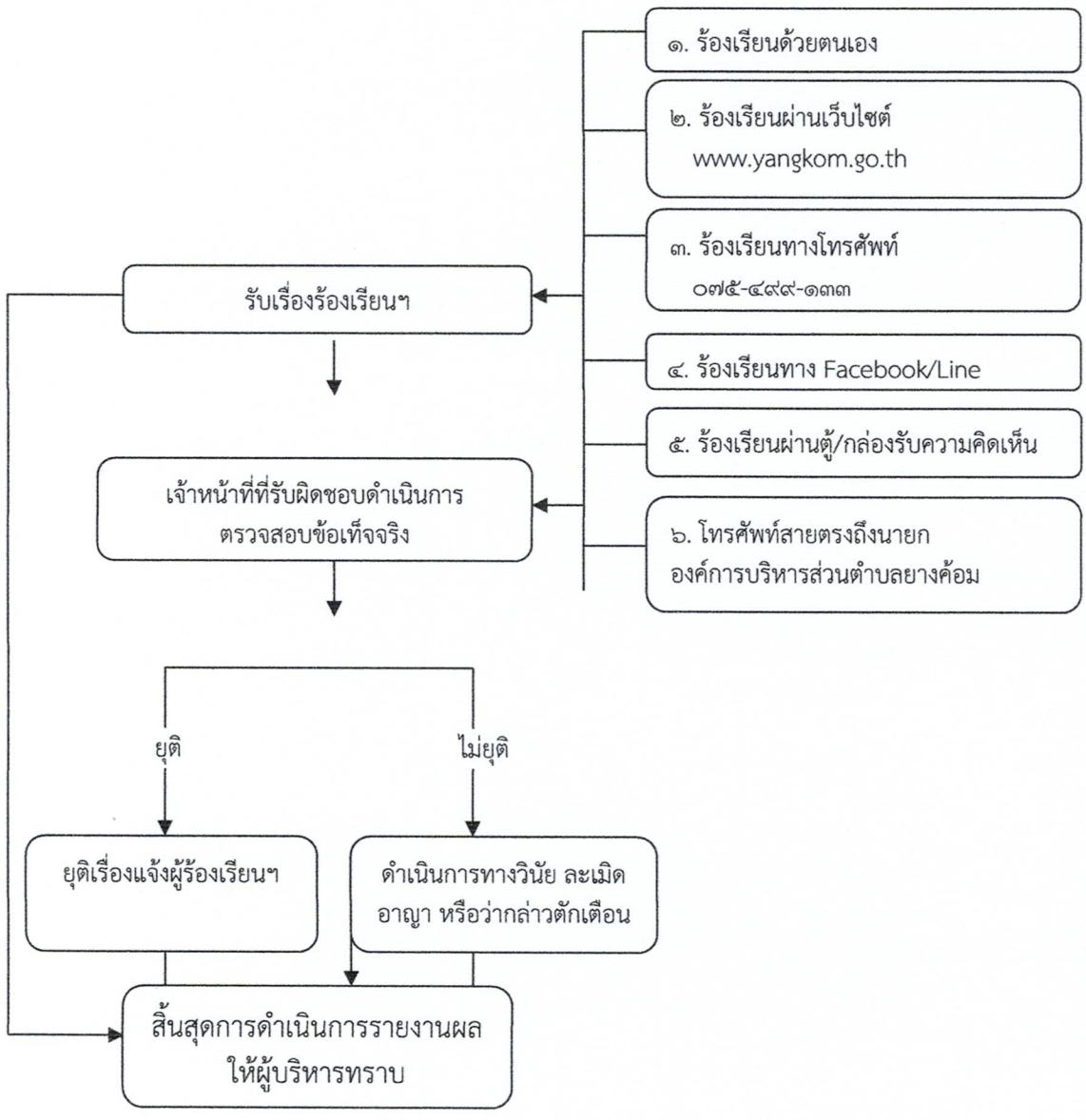
- คำร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน หรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

- ข้อร้องเรียน หมายถึง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม

- การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อพิจารณาดำเนินการเพื่อลงโทษหรือว่ากล่าวตักเตือนเจ้าหน้าที่ที่กระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม



บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนฯ ของหน่วยงาน
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนฯ
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนฯ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนฯ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

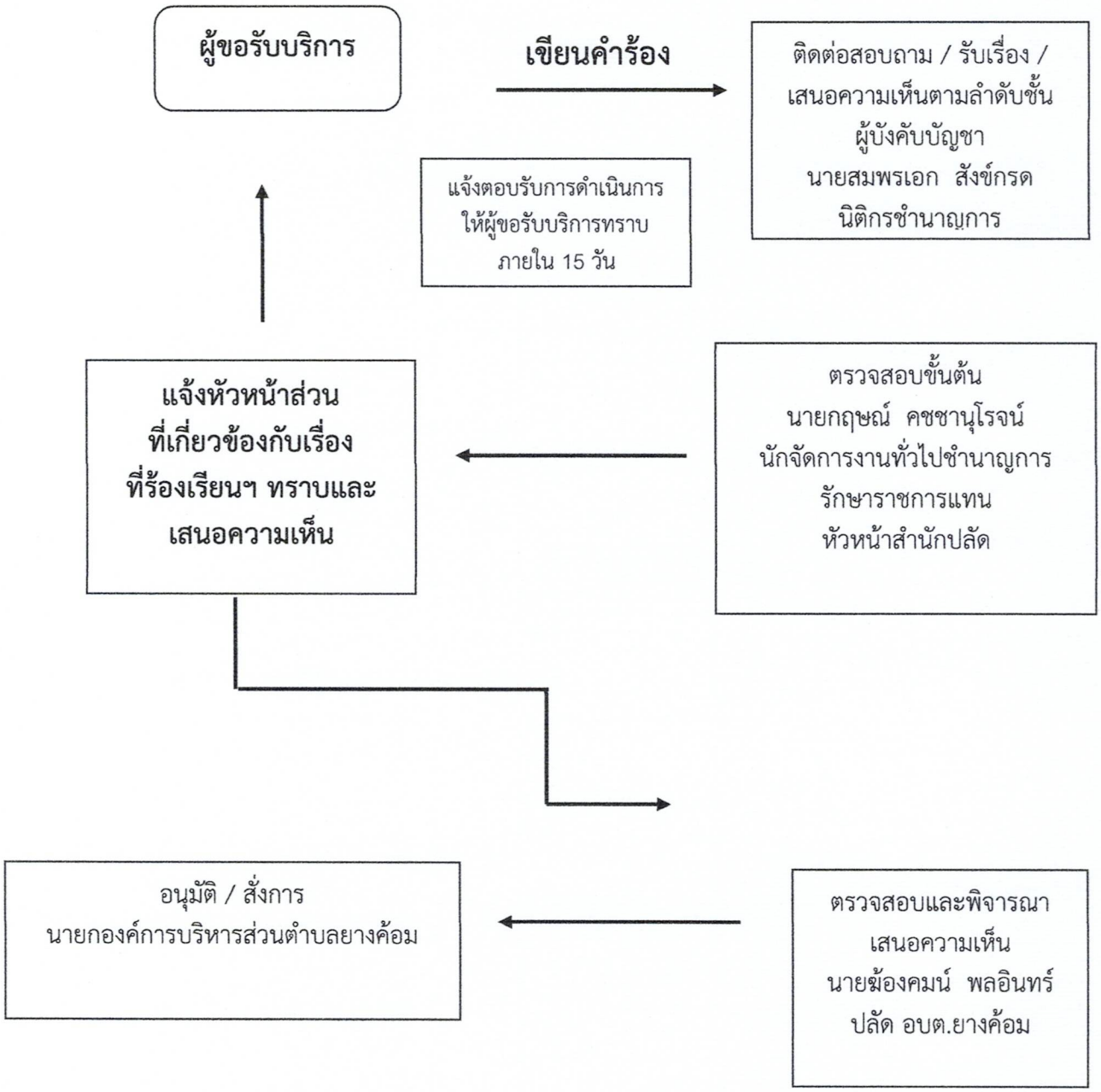
ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
จดหมายถึงนายกฯ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๕-๔๙๙-๑๓๓	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book/Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนฯ พิมพ์จากเว็บไซต์ Face Book/Line และเอกสารต่างๆ ที่มีการร้องเรียนหรือประกอบการร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนฯ มีการรักษาความลับของผู้ร้องเรียน เช่น ชื่อ - สกุล ของผู้ร้องเรียน ข้อมูลต่างๆ ที่บ่งบอกว่าเป็นผู้ร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียนในเรื่องที่ไม่เป็นความลับของทางราชการ เช่น ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน

การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม



ขั้นตอนการรับแจ้ง
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม



รวมระยะเวลาให้บริการไม่เกิน 15 วัน/ราย

๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการตามลำดับบังคับบัญชา ให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีพุทธศักราช เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนฯ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด



แบบฟอร์มร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม

เขียนที่.....

.....

วันที่ ..... เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง (หัวข้อ การร้องเรียน/ชี้เบาะแส).....

การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเอกสารที่ครบถ้วน จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำเนินการกับข้อร้องเรียนของท่าน

องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม อาจต้องเปิดเผยข้อมูลของผู้ร้องเรียนต่อผู้เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานราชการอื่น เพื่อให้สามารถพิจารณาข้อที่ร้องเรียนตามความจำเป็นได้อย่างครบถ้วน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อมจะดำเนินการสืบสวนในทางลับ

ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้ชี้เบาะแส

ข้าพเจ้า (คำนำหน้าชื่อ) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ.....นามสกุล.....อายุ ..... ปี

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน .....หมายเลขโทรศัพท์.....

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้.....

ข้อมูลเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางค้อม ที่ถูกร้องเรียน

(คำนำหน้าชื่อ) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ.....นามสกุล.....

ข้อมูลอื่นๆ .....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส พฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ

(กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำเหตุอย่างไร รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแส และหากมีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงประกอบด้วย)

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตหรือประพฤติมิชอบดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ประกอบด้วย

๑. (พยานเอกสาร).....จำนวน.....รายการ

๒. (พยานวัตถุ)).....จำนวน.....รายการ

๓. (พยานบุคคล) ๑. นาย/นาง/นางสาว ชื่อ.....นามสกุล.....

(พยานบุคคล) ๒. นาย/นาง/นางสาว ชื่อ.....นามสกุล.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....