



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประเพณีมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง
อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทุจริตของเจ้าหน้าที่ การร้องทุกข์การทุจริตเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ที่มาติดตามตามภารกิจของหน่วยงาน และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่กำกับดูแล โดยในการดำเนินการนี้ให้ปฏิบัติตามพระราช กฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๒๒

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริต รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง

สารบัญ

หน้า

คำนำ	
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์	
๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ	
๕.๓ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	
๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริต	๔
๖.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริต	
๖.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริต	
๖.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริต	
๖.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริต	
๖.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริต	
๖.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริต	
๖.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล	
๖.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริต	
๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริต	
๗. มาตรฐานการรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริต	๙
๘. ระบบติดตามและประเมินการดำเนินการร้องเรียนการทุจริต	๙
๙. ประโยชน์ที่ได้รับการดำเนินการร้องเรียนการทุจริต	๙

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและ ประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริต เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตจาก ผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริต เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ ความเห็นชอบการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริต โดยให้เป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐาน ความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริต และประพฤติมิชอบ และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผลการทุจริต และรวบรวมเสนอนายกองค์การ บริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ส่งการต่อไป

๓. คำจำกัดความ

“ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนการ ทุจริตแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง เบอร์โทร ๐๔๒-๐๑๕๔๔๑-๒ ทางไปรษณีย์/หนังสือ ทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้ ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบาย ขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการ ต่อไปได้

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือ องค์การเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการ ดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ดำเนินการควบคุม ดูแล ติดตามการปฏิบัติและสรุปการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

หัวหน้าสำนักปลัด มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ เกี่ยวกับการ บริหารงานบุคคล

ผู้อำนวยการกองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ เกี่ยวกับการบริหารงานคลังการการรับเงิน เบิกจ่ายเงิน งานพัสดุ

ผู้อำนวยการกองช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ เกี่ยวกับการงานก่อสร้างควบคุมอาคาร งานประปา งานไฟฟ้า

ผู้อำนวยการกองศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ เกี่ยวกับการด้านการศึกษาสาธารณสุข

๕. รายละเอียดขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เป็นรายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวงหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตาม ระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชน บุคคลภายนอกร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่อง ร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๐๑๕๔๔๑-๒

5.2 ช่องทางการเข้าถึงบริการร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๑) โทรศัพท์สายด่วน โดยตรงของนายกองการบริหารส่วนตำบล และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

(๒) โทรศัพท์ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๒-๐๑๕๔๔๑-๒

(๓) มาแจ้งด้วยตัวเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง

(๔) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง <https://tlnk.go.th/>

(๕) ส่งจดหมายมาที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง เลขที่ 20 บ้านทุ่งหลวง ตำบลทุ่งหลวง อำเภอโนนพิสัย จังหวัดหนองคาย 43120

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับร้องเรียนร้องทุกข์ ตู้รับความเห็นคิดเห็น ณ หน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง (ไม่ต้องติดแสตมป์)

๕.๓ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

- กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตโดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

ตามลำดับ

(๓) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๔) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/ นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

- กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตมาด้วยตนเอง (บุคคลภายนอก) ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริต พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือ ความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบ คำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์การทุจริต โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณา

(๕) ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้า ส่วนราชการ/ นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

- กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตทางโทรศัพท์/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูล เป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตนั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิด ปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึก ข้อความ แทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งหนังสือแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๘) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้า ส่วนราชการ/ นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริต จากผู้ร้อง/บุคคลภายนอก

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตเป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุล ผู้ร้องไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริต

(๑) ส่งผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้หัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ โดยตรง

(๒) ส่ง FAX ไปที่ส่วนราชการ/อำเภอ พร้อมทั้งจดรายชื่อผู้รับเรื่องไว้

(๓) ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวงเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก

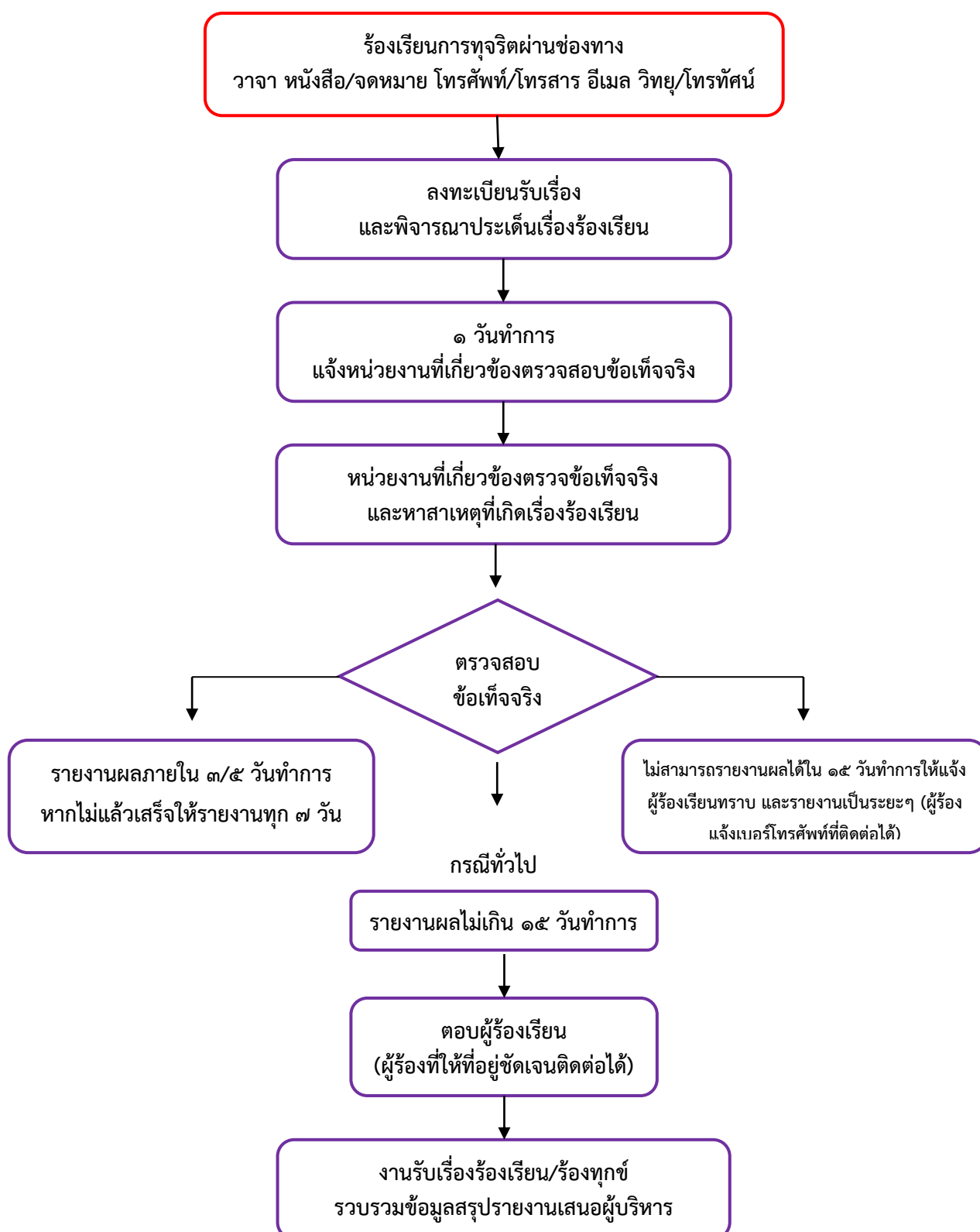
- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 9 ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องทราบ

๖.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ระยะไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑ วันทำการ	สำนักปลัด
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ		
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริต		
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตแล้วรายงานให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง 3 วัน กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน 5 วัน	๗ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ	๕ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ ให้รายงาน นายกองคการบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	๑ วันทำการ	สำนักปลัด
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและแนวทาง แก้ไข	๗ วันทำการ	สำนักปลัด
ขั้นตอนที่ 9	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตทราบ	15 วันทำการ	สำนักปลัด

๖.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ



๖.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริต และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

๖.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลจะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายใน ระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อส่งการต่อไป

๖.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ การทุจริตคำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริต พร้อมทั้ง ข้อเสนอแนะเสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๖.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ส่วนงานที่รับผิดชอบ คือ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง

๑. หัวหน้าปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โทร ๐๔๒-๐๑๕๔๔๑-๒

๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบฟอร์ม

การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง

วันที่.....เวลา.....น.

ผู้รับเรื่อง.....

หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน (เพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้ โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจาก การร้องเรียนนี้)

ชื่อ-นามสกุล.....

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....

ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/องค์กร/โรงงาน).....

ประกอบกิจการ.....

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

รายละเอียดการร้องเรียน.....

.....

.....

คำตอบเบื้องต้น

ร้องเรียนเรื่องทั่วไป แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๐๑๕๔๔๑-๒

ร้องเรียนงาน.....แจ้งกอง.....หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๐๑๕๔๔๑-๒

อื่นๆ.....

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันที หลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ ติดต่อสอบถามได้ที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โทรศัพท์ ๐๔๒-๐๑๕๔๔๑-๒

๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๘. ระบบติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

งานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลจะติดตามผลการนำข้อร้องเรียน ร้องทุกข์การทุจริตนั้น ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

๙. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง