



คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

โดย
องค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง
อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
โทร ๐ ๗๗๔๘ ๐๑๐๐
<https://www.thrithong.go.th>

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทองฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๓
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
ภาคผนวก	
แบบฟอร์ม	

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง ๖๘/๑ หมู่ ๑ ตำบลไทรทอง อำเภอยะบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	=	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	=	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขมิ้น
การจัดการข้อร้องเรียน	=	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	=	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	=	ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องราวร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

เจ้าหน้าที่
ข้อร้องเรียน

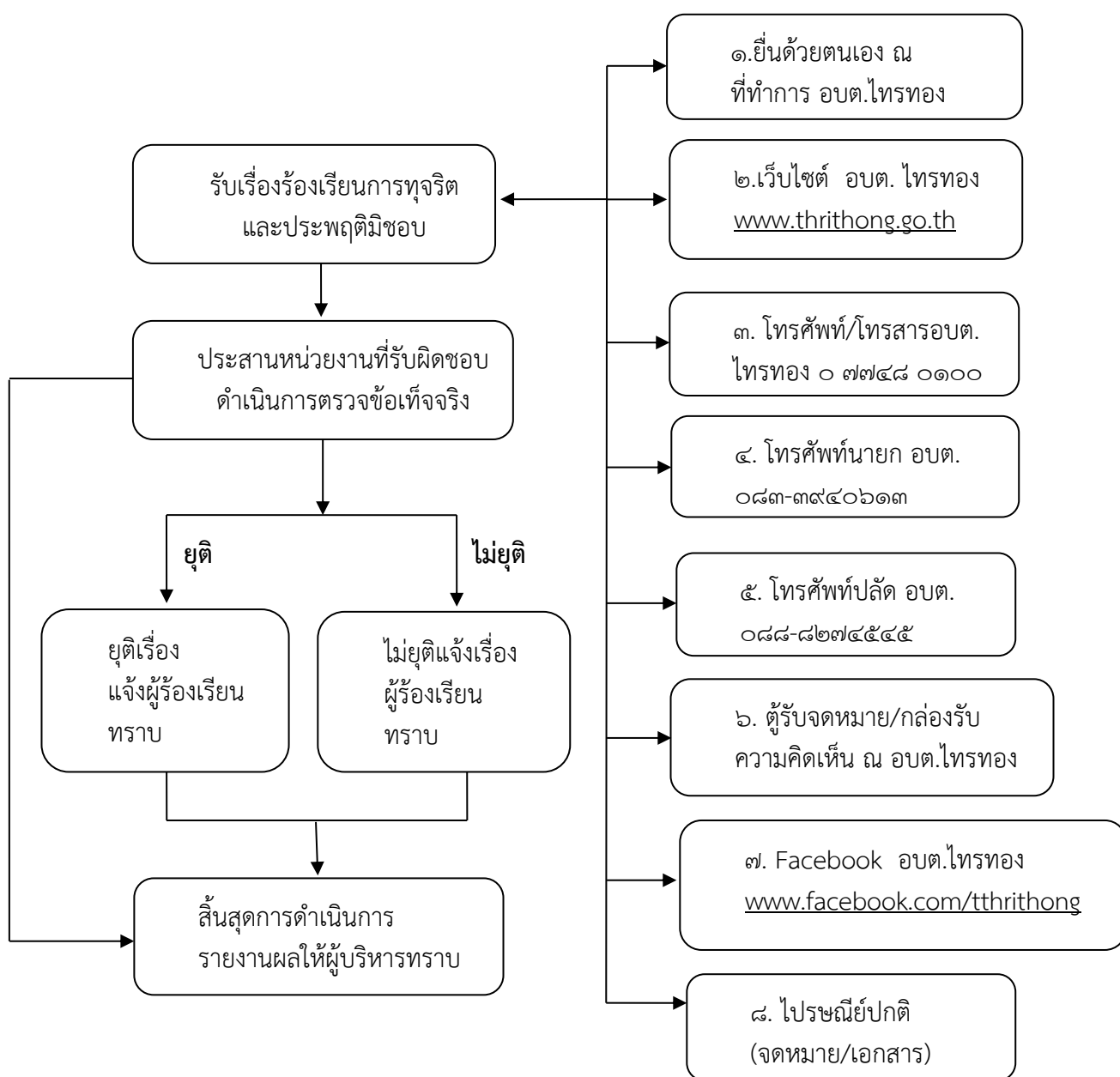
=

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน
- ๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง เพื่อสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๗-๔๘๐๑๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/เอกสาร)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางตู้รับจดหมาย/กล่องรับความคิดเห็น ณ อบต.ไทรทอง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ นายก อบต./ ปลัด อบต.	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาและการกระทำความผิด พฤติการณ์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๐.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทุกไตรมาส เพื่อรายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทรทองทราบทุกไตรมาส

๑๐.๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนเป็นรายไตรมาส รายงานให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบล ทราบทุกไตรมาส
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของเจ้าที่ผู้ถูกร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๕. จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง ๖๘/๑ หมู่ ๑ ตำบลไทรทอง อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

- เบอร์โทรศัพท์ ๐๗๗-๔๘๐๑๐๐
- เบอร์โทรสาร ๐๗๗-๔๘๐๑๐๐
- เว็บไซต์ WWW.thrithong.go.th

๑๖. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง

๑๔. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ภาคผนวก

(แบบคำร้อง ๑)

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง
อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๓๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....
ถือบัตร..... เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ชื่อ-สกุล.....
ตำแหน่ง.....วัน/เดือน/ปี ที่กระทำความผิด..... เวลา.....
พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ.....
.....
.....

เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง พิจารณาดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงเพื่อแก้ไขปัญหาในเรื่อง
ดังกล่าวต่อไป

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้างต้นเป็นจริง
และยินดีรับผิดชอบ ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ถ้ามี)
ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

(แบบคำร้อง ๒)

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ทางโทรศัพท์)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง
อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๓๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....
ถือบัตร..... เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ชื่อ-สกุล.....
ตำแหน่ง.....วัน/เดือน/ปี ที่กระทำความผิด..... เวลา.....
พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ.....
.....
.....
.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....
เป็นหลักฐานประกอบ ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้างต้นเป็นจริง
และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทองได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)
ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ที่ สฎ ๘๐๗๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง
อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๓๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับการกระทำความผิดของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ ชื่อ-สกุล.....ตำแหน่ง.....วัน/เดือน/ปี ที่กระทำความผิด..... เวลา.....พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ เรื่อง.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....และองค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทองและผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติหน้าที่ กอง/สำนัก.....ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง จึงได้มอบหมายให้.....เบอร์โทรศัพท์.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง

สำนักงานปลัด

โทรศัพท์ ๐๗๗-๔๘๐๑๐๐

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง

www.thrithong.go.th

หน้าหลัก ข่าว กิจกรรม สินค้าชุมชน กระดานเสวนา ติดต่อ - สอบถาม

แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

อำเภอ: 20 | เทศบาล: 2567

ชื่อ-สกุล:

เลขประจำตัวประชาชน:

ที่อยู่:

E-mail:

โทรศัพท์:

ชื่อผู้ถูกกล่าวหา:

ชื่อ-สกุล:

ตำแหน่ง:

สังกัดหน่วยงาน:

จังหวัด:

รายละเอียด:

รหัสส่งข้อมูล: 086457

ส่ง ล้างข้อความ

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ www.thrithong.go.th

๒. เลือกเมนูหลัก

๓. เมนูมุมขวามือ เลือกเมนูร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔. พิมพ์รายละเอียดข้อมูลผู้กล่าวหา/ร้องเรียน กรอกข้อมูล ชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ E-mail หมายเลขโทรศัพท์

๕. พิมพ์รายละเอียดข้อมูลผู้ถูกกล่าวหา/ร้องเรียน กรอกข้อมูล ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง สังกัดหน่วยงาน จังหวัด

๖. กรอกข้อความที่ประสงค์ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หมายเหตุ

หากท่านกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล