



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ได้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติ การจัดการ ข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใสและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย สามารถตรวจสอบได้ องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จึงกำหนดทิศทางวงรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

การจัดทำคู่มือจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง เป็นกรอบในทิศทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ ประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อประชาชน รวดเร็วในการดำเนินการและเพื่อวางหลักการทำงานให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ อย่างเคร่งครัดและให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพต่อไป ดังคำนิยาม “ยึดหลักธรรมาภิบาล บริการเป็นเลิศ เกิดทีมงานคุณภาพ”

งานนิติการ สำนักปลัด

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
หลักเกณฑ์การร้องเรียน	๓
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ร้องเรียน	๓
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/การดำเนินการ	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๕
แนวทางการตรวจสอบตามคู่มือแนวปฏิบัติงาน	๕
กำหนดการติดตามและประเมินผล	๕
การรวบรวมสถิติประจำปีงบประมาณ	๕
แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)	
แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ (ทางโทรศัพท์)	
ตัวอย่างแบบแจ้งการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

การทุจริตในสังคมไทยระหว่างช่วงเวลาทศวรรษ ส่งผลเสียต่อประเทศอย่างมหาศาล และเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ในทุกมิติ รูปแบบการทุจริตจากเดิมที่เป็นทุจริตทางตรงไม่ซับซ้อน อาทิ การรับสินบน การจัดซื้อจัดจ้าง ในปัจจุบันได้ปรับเปลี่ยนเป็นการทุจริต ที่ซับซ้อนมากขึ้นตัวอย่างเช่น การทุจริตเชิงนโยบาย การทุจริตข้ามแดนข้ามชาติ ซึ่งเชื่อมโยงไปสู่อาชญากรรมอื่น ๆ มากมายและส่งผลกระทบต่อทางลบในวงกว้าง

ปัจจุบัน ทุกภาคส่วนในสังคมมีความตื่นตัวและเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปราม การทุจริตตามบทบาทและภาระหน้าที่ของตนเองเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การรับรู้การทุจริตของประเทศไทย ยังจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา อันสะท้อนได้จากดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศไทยจากข้อมูลดัชนี วัตภาพลักษณ์คอร์รัปชัน (Corruption Perceptions Index: CPI) ปี ๒๕๖๔ ประเทศไทยได้ ๓๕ คะแนน โดยมีคะแนนน้อยกว่าปี ๒๕๖๓ โดยในปีนี้อยู่ในอันดับที่ ๑๑๐ ของโลก จากจำนวนทั้งหมด ๑๘๐ ประเทศทั่วโลก แสดงให้เห็นว่า ประเทศไทยยังมีการทุจริตคอร์รัปชันอยู่ในระดับสูง และสมควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ซึ่งแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้กำหนดเป้าหมายหลัก เพื่อให้ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านการพัฒนาคน และการพัฒนาระบบ เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยให้ความสำคัญกับการปรับและหล่อหลอมพฤติกรรม “คน” ทุกกลุ่ม ในสังคมให้มีจิตสำนึกและพฤติกรรมยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต และการส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงานภาครัฐที่เหมาะสมกับบริบท สภาพปัญหา และพลวัตการทุจริตของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของกระบวนการและกลไกที่เกี่ยวข้องในการปราบปราม การทุจริต สร้างวัฒนธรรมต่อต้านการทุจริต ยกกระตือรือร้นมาภิบาลในการบริหารจัดการทุกภาคส่วนแบบบูรณาการ และปฏิรูปกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทั้งระบบ ให้มีมาตรฐานสากล เพื่อสร้างสังคมที่มี พฤติกรรมร่วมต้านการทุจริตในวงกว้าง และมีปัจจัยความสำเร็จในการบรรลุวัตถุประสงค์ คือ ทุกภาคส่วนร่วม ส่งเสริมการกล่อมเกลாத่างสังคมและส่งเสริมการเรียนรู้ในทุกช่วงวัย ตั้งแต่ปฐมวัย มุ่งเน้นการปรับพฤติกรรม “คน” โดยการ “ปลูก” และ “ปลุก” จิตสำนึกความเป็นพลเมืองที่ดี มีวัฒนธรรมสุจริต สามารถแยกแยะได้ว่า สิ่งใดเป็นประโยชน์ส่วนตน สิ่งใดเป็นประโยชน์ส่วนรวม มีความละเอียดต่อการกระทำผิด ไม่เพิกเฉยต่อ การทุจริต และเข้ามามีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ รวมถึงการส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรม และค่านิยมสุจริตของหน่วยงานในสังกัดเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมค่านิยมที่ยึดประโยชน์ สาธารณะมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในทุกรูปแบบ โดยเฉพาะการ ส่งเสริมวัฒนธรรมสุจริตผ่านหลักสูตรการศึกษาด้านทุจริตศึกษา เพื่อปฏิรูป “พลเมืองไทยในอนาคต” ให้มี ความเป็นพลเมืองเต็มขั้น สามารถทำหน้าที่เป็นพลเมืองที่ดี มีจิตสำนึกยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวมมีระเบียบวินัย และเคารพกฎหมาย นอกจากนี้ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ถือเป็นยุทธศาสตร์หลักของการพัฒนาประเทศ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)

/องค์การบริหารส่วนตำบล....

องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบทิศทางในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและนโยบายสำคัญ อันจะส่งผลให้การทุจริตในการปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องลดน้อยลง

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐาน

๒) เพื่อสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ เป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายงานสามารถหาความรู้ และนำคู่มือไปใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียน และเพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนทราบขั้นตอนและขบวนการ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง แก้ไขในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อไป

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน ตามหลักธรรมาภิบาล รวมทั้งรักษาผลประโยชน์ของทางราชการ

๓. คำจำกัดความ

เรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมในการทำงานจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

ทุจริต หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น จากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

การประพฤติ หมายถึง การกระทำหรือการประพฤติปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

มิชอบ หมายถึง ไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ คำสั่งของผู้บังคับบัญชา มติ คณะรัฐมนตรีแบบธรรมเนียมของทางราชการ หรือตามทำนองคลองธรรม คือไม่เป็นไปตามทางที่ถูกที่ควร

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ของเจ้าหน้าที่บกพร่อง ล่าช้า ความไม่โปร่งใส ประพฤติไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ (ข้าราชการการเมืองและข้าราชการประจำ) พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง พนักงานจ้างเหมาหรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หน่วยงานอื่น หรือประชาชนผู้มาติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

๔. ความรับผิดชอบ

งานนิติการ มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนด้วยความสุจริต และโปร่งใส รวมทั้งดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ เพื่อต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในองค์กร บูรณาการร่วมกัน กับหน่วยงานภายนอกเพื่อต่อต้านการทุจริต

๕. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๕.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๕.๒ เรื่องร้องเรียนต้องมีมูลกระทำความผิดจริง มีพฤติการณ์พอสมควรในการแสวงหาข้อเท็จจริง

๖. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง
- ๒) ทางไปรษณีย์(ที่อยู่เลขที่ องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง หมู่ที่ ๔ ตำบลปากช่อง อำเภอจอมบึง จังหวัด ๗๐๑๕๐)
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๓๒๗๔-๐๒๙๑ (งานนิติการ)
- ๔) เว็บไซต์ www.pakchong.go.th (เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ)
- ๕) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail pakchong.org@gmail.com
- ๖) Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง
- ๗) ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงาน ป.ป.ช.จังหวัด หรือร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน (สื่อสิ่งพิมพ์ เพจรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ)

๗. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ร้องเรียน

๗.๑ กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง/ทางไปรษณีย์

- ๑) ชื่อและข้อมูลของผู้ร้องเรียน
- ๒) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ตามสมควรที่เกี่ยวข้องกับการกระทำดังกล่าว

/๔) ลายมือชื่อ...

๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๕) ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน

๖) เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ เป็นต้น (ถ้ามี)

๗.๒ กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูล ดังกล่าวให้ครบถ้วน โดยจะสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้ร้องเรียน มูลกรณีการกระทำการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หรือแจ้งผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายังงานงานนิติการ (สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง)

๗.๓ กรณีร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.pakchong.go.th (เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ E-mail : pakchong.org@gmail.com หรือ Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง เจ้าหน้าที่ระบบจะเข้าระบบรับเรื่องรวบรวมข้อมูลเพื่อตรวจสอบว่ามีผู้ร้องส่งเรื่องราว ร้องทุกข์หรือไม่ สามารถติดต่อประสานงานจากผู้ร้องเรียนได้หรือไม่ โดยต้องมีข้อมูลเบื้องต้นที่สามารถติดต่อ สอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้มูลความจริงได้

*** ทุกกรณีที่มีการร้องเรียน ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนต้องจัดเก็บเป็นความลับ**

๘.กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/การดำเนินการ

๑) ให้กลุ่มกฎหมายและคดีเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒) สอบถามเรื่องราวร้องทุกข์ รับฟังประเด็นปัญหา

๓) วิเคราะห์ประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์แล้ว ให้คำแนะนำ แก้ปัญหา วิเคราะห์ว่าเป็นเรื่องร้องเรียนใด เป็นเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริต หรือเรื่องการประพฤติมิชอบ

๔) รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ต้องเข้าหลักเกณฑ์ตามหลักเกณฑ์ และแนวทางการปฏิบัติตามหนังสือ สำนักนายกรัฐมนตรีนที่ นร ๐๑๔.๓๓ /ว ๖๘๑๒ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ และหากเป็นจริง ผู้บังคับบัญชา สั่งสืบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้น โดยตั้งคณะกรรมการ หรือสืบสวนทางลับ ทั้งนี้ให้ออกาสเจ้าหน้าที่ที่ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นทางการ ภายใน ๓ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๕) หากไม่พบการกระทำผิดให้ยุติเรื่อง แต่หากพบว่ามีมูลการกระทำผิดจริง โดยพบว่าเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน โดยให้ดำเนินการภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้งโดยผลพิจารณา เป็นประการใดให้รายงานผู้บังคับบัญชา (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) เพื่อพิจารณาดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

๖) เมื่อดำเนินการเบื้องต้นเป็นประการใดให้งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องผู้รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน เว้นแต่ผู้ร้องเรียน ไม่มีข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับได้

๗) กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องจะส่งต่อเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ ต่อไป

/๘.การรับ...

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ระยะเวลาตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๓๒๗๔-๐๒๙๑	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.pakchong.go.th E-mail : pakchong.org@gmail.com	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๐. แนวทางการตรวจสอบตามคู่มือปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานตามกระบวนการมีระบบการตรวจสอบการปฏิบัติงานดังนี้

๑. ผู้บังคับบัญชางานนิติการตรวจสอบการปฏิบัติงานและระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้งตรวจสอบผลการดำเนินงานก่อนเสนอผู้บังคับบัญชา

๒. องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องพิจารณาผลการดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑๑. การกำกับติดตามและการประเมินผล

การกำกับติดตามและการประเมินผล งานนิติการจะสรุปการรายงานผลการปฏิบัติงาน ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ภายในวันที่ ๑๕ ของทุกไตรมาส) ว่าดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทั้งหมดที่เรื่อง ได้ข้อยุติที่เรื่อง และอยู่ระหว่างการพิจารณาที่เรื่อง ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เสนอผู้บังคับบัญชา (นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง) เพื่อทราบและนำผลสถิติเผยแพร่ ในเว็บไซต์ ดังนี้

ไตรมาสที่ ๑ เดือนตุลาคม – ธันวาคม

ไตรมาสที่ ๒ เดือนมกราคม-มีนาคม

ไตรมาสที่ ๓ เดือนเมษายน-มิถุนายน

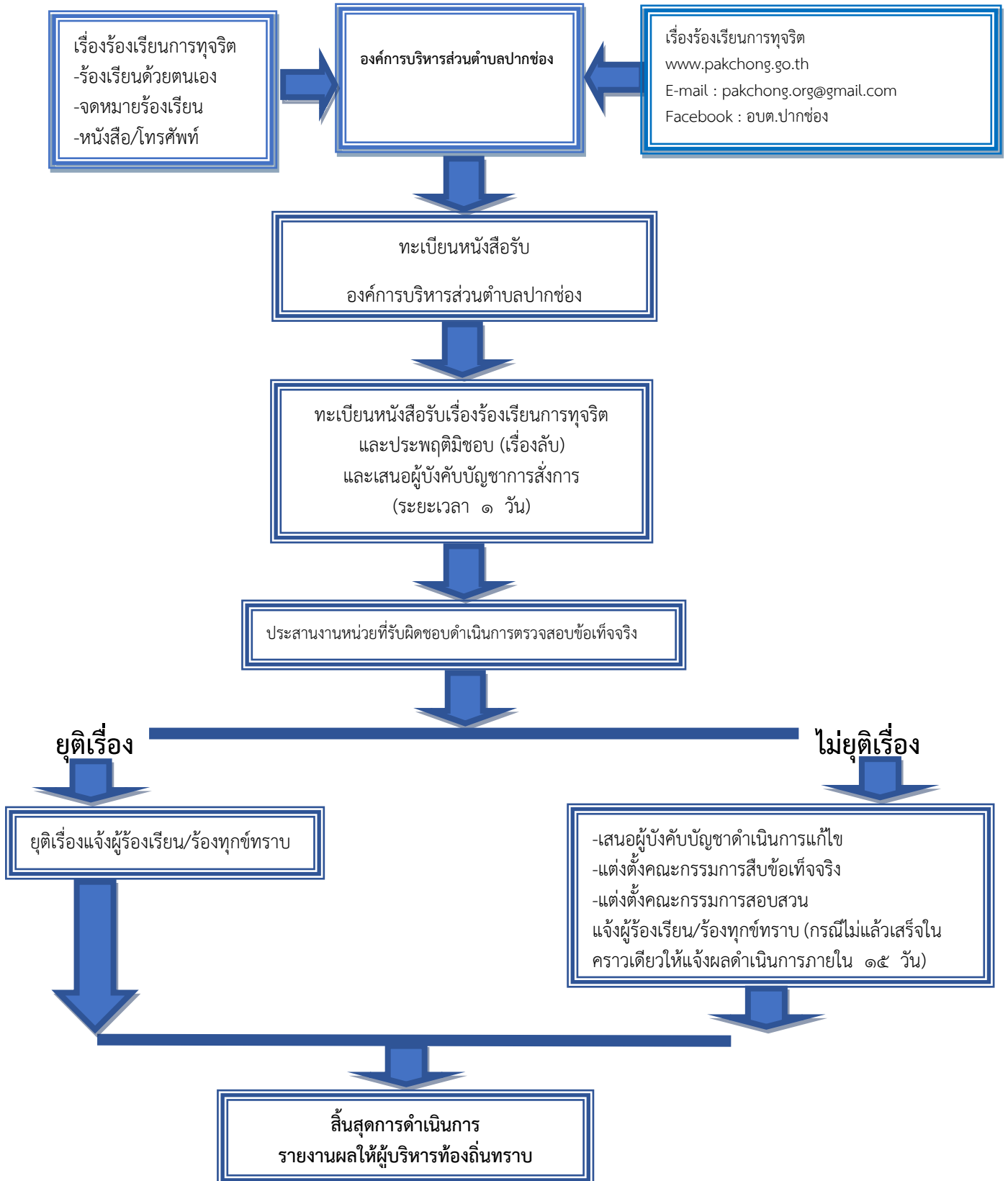
ไตรมาสที่ ๔ เดือนกรกฎาคม-กันยายน

๑๒. การรวบรวมสถิติประจำปีงบประมาณ (ภายใน ๓๐ วัน) หลังวันที่ ๓๐ กันยายน ของทุกปี จะจำแนกเรื่องร้องเรียน ว่ามีเรื่องร้องเรียนมีจำนวนกี่เรื่อง โดยจำแนกเรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ เรื่องร้องเรียนการประพฤติมิชอบ ซึ่งดำเนินการจนได้ข้อยุติที่เรื่อง พร้อมทั้งปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อเก็บไว้เป็นสถิติอ้างอิงต่อไป

/แผนผัง....

๑๓.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง



ภาคผนวก

แบบร้องเรียนทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ (ทางโทรศัพท์)

เขียนที่

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

ข้าพเจ้า เลขประจำตัวประชาชน

วันที่เกิด อายุ ปี อาชีพ

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ซอย ถนน ตำบล

อำเภอ จังหวัด รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์..... e-mail

ประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

โดยขออ้าง

เป็นหลักฐานประกอบ ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริต
อาจต้องรับผิดชอบทางกฎหมายได้

ลงชื่อ ผู้ให้ถ้อยคำ
(.....)

ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุจริตและประพฤติมิชอบ



ที่ รบ ๗๒๑๐๑/

องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง
อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี
๗๐๑๕๐

วันที่..... เดือน พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสือ ลงวันที่

ตามที่หนังสือที่อ้างถึง ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () โทรศัพท์ () อื่น ลงวันที่ เดือน พ.ศ. เกี่ยวกับเรื่อง

การนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว เลขที่รับ ลงวันที่ เดือน พ.ศ. และ องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง และได้มอบให้ เบอร์โทรศัพท์ เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการซึ่งผลดำเนินการปรากฏข้อเท็จจริง สรุปดังนี้

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ได้จัดส่งเรื่องให้ เบอร์โทรศัพท์ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าว จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง