



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ได้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติ การจัดการ ข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใสและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย สามารถตรวจสอบได้ องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จึงกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ 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
<b>ภาคผนวก</b>	
แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)	
แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ (ทางโทรศัพท์)	
ตัวอย่างแบบแจ้งการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	

## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๑. หลักการและเหตุผล

การทุจริตในสังคมไทยระหว่างช่วงเวลาที่ผ่านมาทศวรรษ 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 ยกกระตือรือร้นในการบริหารจัดการทุกภาคส่วนแบบบูรณาการ และปฏิรูปกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทั้งระบบ ให้มีมาตรฐานสากล เพื่อสร้างสังคมที่มี พฤติกรรมร่วมต้านการทุจริตในวงกว้าง และมีปัจจัยความสำเร็จในการบรรลุวัตถุประสงค์ คือ ทุกภาคส่วนร่วม ส่งเสริมการกล่อมเกลากองกำลังและส่งเสริมการเรียนรู้ในทุกช่วงวัย ตั้งแต่ปฐมวัย มุ่งเน้นการปรับพฤติกรรม “คน” โดยการ “ปลูก” และ “ปลุก” จิตสำนึกความเป็นพลเมืองที่ดี มีวัฒนธรรมสุจริต สามารถแยกแยะได้ว่า สิ่งใดเป็นประโยชน์ส่วนตน สิ่งใดเป็นประโยชน์ส่วนรวม มีความละเอียดต่อการกระทำความผิด ไม่เพิกเฉยต่อ การทุจริต และเข้ามามีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ รวมถึงการส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรม และค่านิยมสุจริตของหน่วยงานในสังกัดเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมค่านิยมที่ยึดประโยชน์ 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](http://www.pakchong.go.th) (เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ)
- ๕) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail [pakchong.org@gmail.com](mailto: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](http://www.pakchong.go.th)(เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ E-mail : pakchong.org@gmail.com หรือ Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง เจ้าหน้าที่ระบบจะเข้าระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อตรวจสอบว่ามีผู้ร้องส่งเรื่องราว 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) กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องจะส่งต่อเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ 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 <a href="http://www.pakchong.go.th">www.pakchong.go.th</a> E-mail : <a href="mailto:pakchong.org@gmail.com">pakchong.org@gmail.com</a>	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

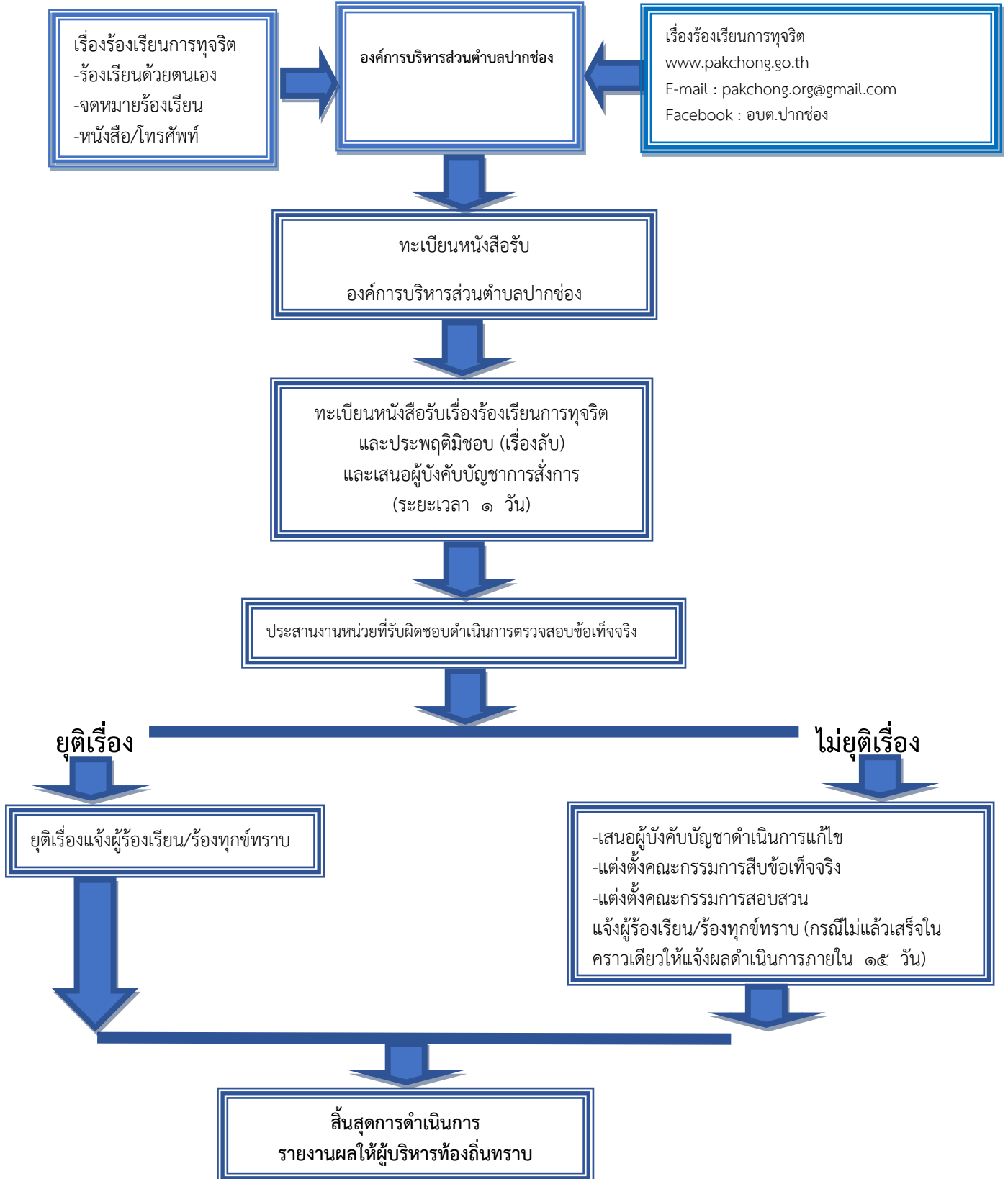
๑๒. การรวบรวมสถิติประจำปีงบประมาณ (ภายใน ๓๐ วัน) หลังวันที่ ๓๐ กันยายน ของทุกปี จะจำแนกเรื่องร้องเรียน ว่ามีเรื่องร้องเรียนมีจำนวนกี่เรื่อง โดยจำแนกเรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ เรื่องร้องเรียนการประพฤติมิชอบ ซึ่งดำเนินการจนได้ข้อยุติที่เรื่อง พร้อมทั้งปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ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

/แผนผัง....



### ๑๓.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง



ภาคผนวก

แบบร้องเรียนทุกซ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตัวเอง/ทางหนังสือ)

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 .....

ข้าพเจ้าขอร้องเรียน/ร้องทุกซ์ตามความสัจธรรมดังต่อไปนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

คำเตือน ผู้ใดแจ้งข้อเท็จจริงหรือแสดงหลักฐานอันเป็นเท็จแก่เจ้าหน้าที่ ถือว่ามีความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา

ลงชื่อ ..... ผู้ให้ถ้อยคำ  
(.....)

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 ..... เป็นหน่วยตรวจ จสอบและดำเนินการซึ่งผลดำเนินการปรากฏข้อเท็จจริง สรุปดังนี้

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ได้จัดส่งเรื่องให้ ..... เบอร์โทรศัพท์ ..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าว จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง