



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลสามร้อยยอด อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี
ศูนย์รับเรื่องราวจ้างเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

www.samruanratchaburi.go.th

คำนำ

ตามที่ได้มีการประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน เรื่อง นโยบายการงดรับและการให้ของขวัญแล้วนั้น เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ไม่ให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาประโยชน์ส่วนตน จึงเห็นควรให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการให้ผู้ต้องการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส การทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางเดียวกัน

และเพื่อให้การดำเนินการตามกระบวนการในการสืบข้อเท็จจริง จนถึงกระบวนการสุดท้ายของการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ และ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน

เห็นควรเผยแพร่คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ให้รับทราบโดยทั่วกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
บทที่ ๓ ขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔
บทที่ ๔ ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
บทที่ ๕ แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘
บทที่ ๖ ตัวอย่าง หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ	๙

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชน ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๑.๒ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใส ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือนจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ร้องเรียนบุคคลในกรณีมีข้อพิพาทระหว่างบุคคลภาคประชาชน การร้องเรียน ร้องทุกข์อันเกิดจากความเดือดร้อนด้านต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๑.๓ สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

๑.๔ หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการร้องทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนการประพฤติมิชอบของผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ครู และบุคลากรทางการศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

๑.๕ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๑. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความเดือนร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน การทุจริตของเจ้าหน้าที่ตาม พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น

การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนดผ่านช่องทางอันได้แก่

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ตำบลสามเรือน ๕๕/๕ หมู่ที่ ๔ อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ๗๐๐๐๐

๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ได้แก่

- หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน โทร. ๐๓๒ - ๒๓๔๗๓๘

- สำนักปลัด ต่อ ๐

- กองคลัง ต่อ ๑๒๑

- กองช่าง ต่อ ๑๑๐

- นายก ต่อ ๑๑๙

- ปลัด ต่อ ๑๑๑

- แฟกซ์ ๐๓๒ - ๒๓๔๗๓๘ ต่อ ๑๕๐

- Email : samruan๓๔@hotmail.com

- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Saraband_๐๖๗๐๐๑๑๖@dla.go.th

- เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน www.samruanratchaburi.go.th

ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย (หน่วยงานราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ) มีสิทธิเสนอ การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือนผ่านช่องทางข้างต้น โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส จะได้รับการรักษา เป็นความลับ

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้รับผิดชอบ ได้แก่ นางสมนึก บุญญาหาร ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน, นางสาวรณิภา พงศ์พุทธชาติ ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาราชการแทน หัวหน้าสำนักปลัด และนายสันติ มีศรี ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ

การจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

๒.๒ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

/๑. จัดทำแผน...

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เรงรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

๒.๓ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๓.๑ ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๓.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๓.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลสองสลึง

๓.๓.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

บทที่ ๓

ขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๑ ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๓.๒ หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติกร สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

๓.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๓.๑ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๓.๓.๒ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน

๓.๓.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๓.๓.๔ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือนเพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานงาน

๓.๔ การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๔.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

๓.๔.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๕ ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๓.๕.๑ การยกย่องทรัพย์สิน

๓.๕.๒ การติดสินบนและการคอร์รัปชั่น

๓.๕.๓ การตกแต่งรายงานทางงบการเงิน

๓.๕.๔ การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง

๓.๕.๕ การเรียกรับทรัพย์สิน หรือ สิ่งอื่นใด จากผู้มาติดต่องาน

๓.๖ การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

๓.๖.๑ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๓ วันทำการ และแจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา ทราบภายใน ๗ วันทำการ และดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อขอขยายเวลาการดำเนินการต่อไป

๓.๖.๒ หากไม่เห็นด้วยกับการพิจารณาผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา สามารถอุทธรณ์ได้ภายใน ระยะเวลา ๗ วันนับแต่ได้รับแจ้ง

๓.๗ การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๓.๗.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๓.๗.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์การต่อไป

๓.๗.๓ ให้จัดทำสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ทุกเดือน และเผยแพร่ ให้ทราบโดยทั่วกัน

๓.๘ มาตรฐานงาน

๓.๘.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓.๘.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๓.๙ แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน กำหนดขึ้น

บทที่ ๔

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน www.samruanratchaburi.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐ - ๓๒๒๓ - ๔๗๓๘	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนผ่านทาง www.facebook.com / อบต.สามเรือน จ.ราชบุรี	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน เลขที่ ๕๕/๕ หมู่ ๔ ตำบลสามเรือน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ๗๐๐๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๔.๒ การบันทึกข้อร้องเรียน

๔.๒.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

๔.๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๔.๓ ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๔.๓.๑ การยกย่องทรัพย์สิน

๔.๓.๒ การติดสินบนและการคอร์รัปชั่น

๔.๓.๓ การตกแต่งรายงานทางงบการเงิน

๔.๓.๔ การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง

๔.๓.๕ การเรียกรับทรัพย์สิน หรือ สิ่งอื่นใด จากผู้มาติดต่องาน

๔.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

๔.๔.๑ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๓ วันทำการ และแจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา ทราบภายใน ๗ วันทำการ และดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน /๑๕ วันทำการ...

๑๕ วันทำการ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อขอขยายเวลาการดำเนินการต่อไป

๔.๔.๒ หากไม่เห็นด้วยกับการพิจารณาผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา สามารถอุทธรณ์ได้ภายในระยะเวลา ๗ วันนับแต่ได้รับแจ้ง

๔.๕ การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๔.๕.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๔.๕.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๔.๕.๓ ให้จัดทำสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ทุกเดือน และเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน

๔.๖ มาตรฐานงาน

๔.๖.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๔.๖.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.๗ แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน กำหนดขึ้น

๔.๘ จัดทำโดย

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

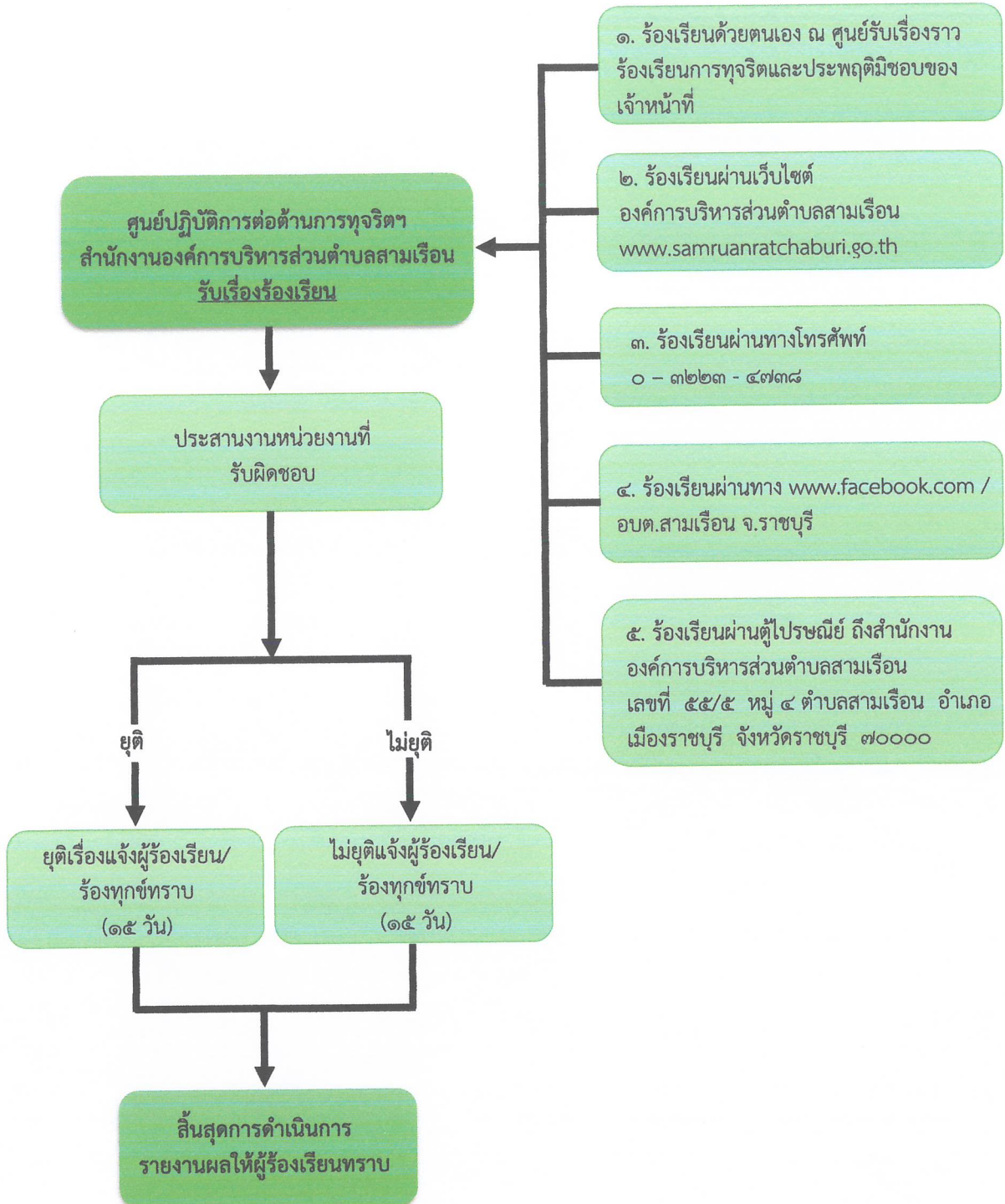
องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๒ - ๒๓๔๗๓๘

หมายเลขโทรสาร ๐๓๒ - ๒๓๔๗๓๘ ต่อ ๑๕๐

บทที่ ๕

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๖

- ตัวอย่าง -

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

<p>* หมายเลขบัตรประชาชน.....</p> <p>ชื่อผู้ร้องเรียน.....</p> <p>นามสกุล.....</p> <p>ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....</p> <p>E-mail.....</p>
--

รายละเอียดของผู้ถูกร้อง

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง)

รายละเอียด ::

.....

.....

.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดขึ้น.....

เหตุการณ์โดยย่อ ::

.....

.....

.....

ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการกระทุจริต

.....

.....

.....

<p>* ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ชื่อ.....สกุล.....</p> <p>หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....</p>

* สถานที่ติดต่อกลับ ::

.....

*** ข้อมูลของท่านจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ**