



คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

นางธนิศา สืบสิงคาน
นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ
ศูนย์เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก
อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก

ที่ ๑๗ /๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และมาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามมาตรฐาน ตามระเบียบสำนักรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนทั้งเป็นการป้องปรามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต เกิดความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ หรือในกรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ จึงขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก ดังนี้

ประกอบด้วย

๑. นางธนิดา สืบสิงคาน นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ เป็น เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
๒. นางสาวลำตวน กุลทอง ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน เป็น ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ประจำ
ศูนย์ มีหน้าที่ดังนี้
๑. รับเรื่องร้องเรียน
 ๒. ประสานหน่วยงานผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง
 ๓. แจ้งผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องทราบ
 ๔. รวบรวมข้อมูล จัดทำสถิติ รายงานผู้บริหารทราบตามลำดับชั้น
 ๕. สำหรับการเสนอรายชื่อบุคคลเพื่อเป็นคณะกรรมการชุดต่างๆให้ดำเนินการเสนอรายชื่อ

เมื่อมีการร้องเรียนเป็นครั้งๆไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๘ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(ลงชื่อ)



(นางรัตนากร พุฒเส็ง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก

คำนำ

ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมการคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปราม ทุจริต คอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาภาคยุทธศาสตร์ ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. ยื่นหนังสือร้องเรียนด้วยตนเองที่องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก

๒. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก <https://www.thapprik.go.th/>

๓. ร้องเรียนผ่านทางLINEขององค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก <https://line.me/ti/g/qWVru--zkh>

๔. ร้องเรียนผ่านทาง facebook ของ องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก

๕. โทรศัพท์ร้องเรียนร้องทุกข์ได้ที่ ๐๔๕-๙๖๐๕๙๒ (ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก)

๖. ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (work instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน	๔
การทุจริตและประพฤติมิชอบกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบ การส่งเสริมการคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและ ปราบปราม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการ ป้องกันและปราบปราม ทุจริต คอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดย ร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมาย เดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางการ ร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. ยื่นหนังสือร้องเรียนด้วยตนเองที่องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก

๒. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก <https://www.thapprik.go.th/>

๓. ร้องเรียนผ่านทางLINEขององค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก <https://line.me/ti/g/qWVru-zkh>

๔. ร้องเรียนผ่านทาง facebook ของ องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก

๕. โทรศัพท์ร้องเรียนร้องทุกข์ได้ที่ ๐ ๓๗๕๔ ๓๔๓๓ (ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก)

๖. ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้ง เบาะแสด้านการ ทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (work instruction) สอดรับกับกระบวนการ จัดการเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ การปฏิบัติงานกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้นดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อ ส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วน ราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบ คำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือ ภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล (good governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับ ข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดย มิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ ป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก จำเป็นต้องดำเนินการ เพื่อตอบสนองความ ต้องการของประชาชน

นอกจากนี้ยังได้ บูรณาการร่วมกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ศูนย์ ยุติธรรมชุมชน เพื่อให้ แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมี ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของ ประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนอง ความต้องการ ของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาล ระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (good governance) ของระบบอย่างสูงสุดและ ยั่งยืนต่อไป

๒.วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสและประพฤติมิชอบใช้เป็น แนวทางการปฏิบัติงานตาม ขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับการ จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่

๓.บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการ ขับเคลื่อน นโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริต คอร์ปชั่น

๑.เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบาย ของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒.ประสาน เร่งรัดกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓.ดำเนินการเกี่ยวข้องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ด้วย กฎหมายของเจ้าหน้าที่ ในส่วนราชการ

๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕.ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและ การคຸ້ມครอง จริยธรรมกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบ และการคຸ້ມครอง จริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑.ยื่นหนังสือร้องเรียนด้วยตนเองที่องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก

๒.ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก<https://www.thapprik.go.th/>

๓. ร้องเรียนผ่านทางLINEขององค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก <https://line.me/ti/g/qWVru-zkh>

๔. ร้องเรียนผ่านทาง facebook ของ องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก

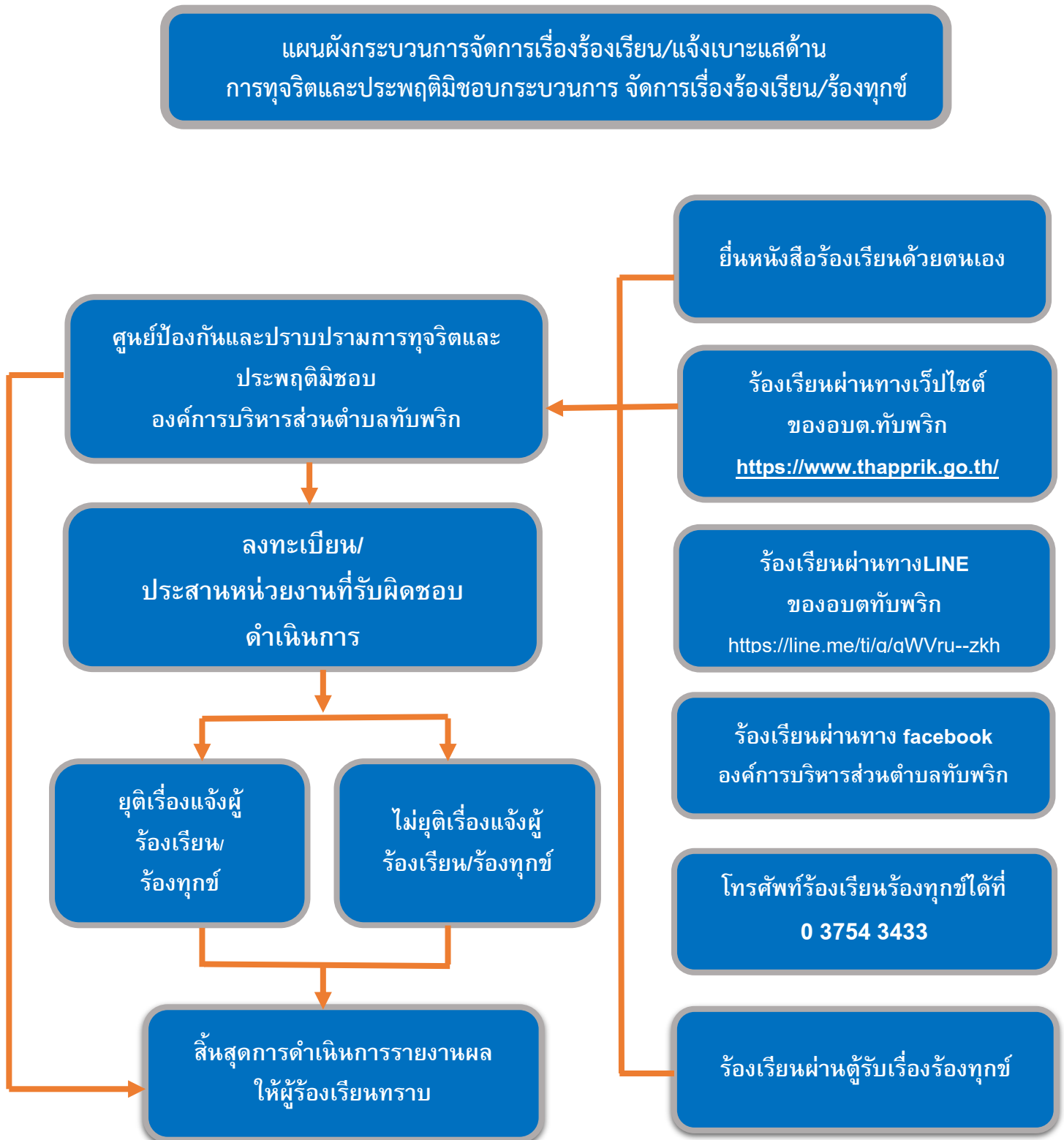
๕. โทรศัพท์ร้องเรียนร้องทุกข์ได้ที่ ๐ ๓๗๕๔ ๓๔๓๓ (ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก)

๖. ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์

๕.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
 - ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
 - ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถ ดำเนินการสืบสวน/ สอบสวนได้
- ๔.ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) –ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ
กระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอ และจัดทำหนังสือถึง ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อ ซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการ ประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ จัดเก็บเรื่อง การรับ และตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายัง หน่วยงานจากช่องทางๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

- ๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน
- ๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- ๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลทุก เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก https://www.thapprik.go.th/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางLINEขององค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก https://line.me/ti/g/qWVru--zkh	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์ร้องเรียนร้องทุกข์ได้ที่ ๐ ๓๗๕๔ ๓๔๓๓ (ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล ทับพริก ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการ แก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุก เดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณี ได้รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก ดำเนินการ ตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้ว เสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๗๕๔ ๓๔๓๔

- หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๗๕๔ ๓๔๓๔

- เว็บไซต์ <https://www.thapprik.go.th/>

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง..... ถือบัตร
.....เลขที่..... ออกโดย

.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ

.....มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก พิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพินิจ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี)
ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน.๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่
ที่..... ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์ อาชีพ.....
ตำแหน่ง..... มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การ
บริหารส่วนตำบลฯพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....
.....
.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ..... เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ สก ๗๓๒๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก
๙๙ หมู่ที่ ๖ ตำบลทับพริก
อำเภออรัญประเทศ
จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๒๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก
โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ.....

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....

องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก และได้มอบหมาย
.....ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบ
และดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก และได้จัดส่งเรื่อง
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือ ขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ
(.....)

สำนักงานปลัด อบต.

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐ ๔๕๖๖๘๑๒๐-๑

ที่ สก ๗๓๒๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก
๙๙ หมู่ที่ ๖ ตำบลทับพริก
อำเภอรัฐประเทศ
จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๒๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑.
 ๒.
 ๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่อง
ร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น องค์การบริหารส่วน
ตำบลทับพริก ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้อง
ทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย สรุปว่า.....

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

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้
หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ
(.....)

สำนักงานปลัด อบต.
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
โทร. ๐ ๓๗๕๕ ๓๔๓๔



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก

ที่ ๑๓/๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่อง ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่อง ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------------------|---------------------|
| ๑. นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทับพริก | ประธานกรรมการ |
| ๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | กรรมการ |
| ๓. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | กรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๗. หัวหน้าสำนักปลัด อบต. | กรรมการและเลขานุการ |

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือการคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(ลงชื่อ)

(นางรัตนกร พุฒเส็ง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก

เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน
จัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก ประจำปี ๒๕๖๖

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึก
ข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and
Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการ
ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน
(Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน
และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก ได้คู่มือจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้าน
การร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับ
พริก ประจำปี ๒๕๖๖ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/
ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก ประจำปี
๒๕๖๖ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นางรัตนกร พุฒเส็ง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก