คู่มือการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลกื๊ดช้าง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลกื๊ดช้าง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกื๊ดช้าง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลกื้ดช้าง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ๙ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกื้ดช้าง ๒) สายด่วนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกื้ดช้าง ๐๖๑ ๒๙๐ ๕๑๑๑ ๓) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๑๐๔ หมู่ที่ ๑ ตาบลกื้ดช้าง อาเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๕๐ ๔) ทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๑๐๔๐๒๒ ๕) ตู้รับฟังความคิดเห็นและร้องเรียน บริเวณหน้าอาคารสำนักงาน ๖) ทางเฟซบุ๊คองค์การบริหารส่วนตำบลกื้ดช้าง ๗) E-mail : Kuedchang.MaetaengCm@gmail.com ๘) ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลกื้ดช้าง http://kuedchang.go.th

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบกื้ดช้าง ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกื้ดช้าง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

นายดัสกร ศรีดวงแก้ว
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกื้ดช้าง

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลกื้ดช้าง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ๙ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกื้ดช้าง ๒) สายด่วนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกื้ดช้าง ๐๖๑ ๒๙๐ ๕๑๑๑ ๓) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๑๐๔ หมู่ที่ ๑ ตำบลกื้ดช้าง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๕๐ ๔) ทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๑๐๔๐๒๒ ๕) ตู้รับฟังความคิดเห็นและร้องเรียน บริเวณหน้าอาคารสำนักงาน ๖) ทางเฟซบุ๊คองค์การบริหารส่วนตำบลกื้ดช้าง ๗) E-mail : Kuedchang.MaetaengCm@gmail.com ๘) ทางเว็ปไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลกื้ดช้าง http://kuedchang.go.th ดำเนินการตามคู่มือการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น อีกทั้ง มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างทั่วถึงมีประสิทธิภาพ

๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลกื้ดช้างจึงได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลกื้ดช้าง ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกื้ดช้าง ตำบลกื้ดช้าง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคลภายนอก หรือผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมทั้งเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ตามหลักธรรมาภิบาล

๕. หน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

บทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต แจ้งเบาะแส การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕. ประสานงานที่เกี่ยงข้องกับการป้องกันและปราบปราบการทุจริตและประพฤติมิชอบและคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้าง

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

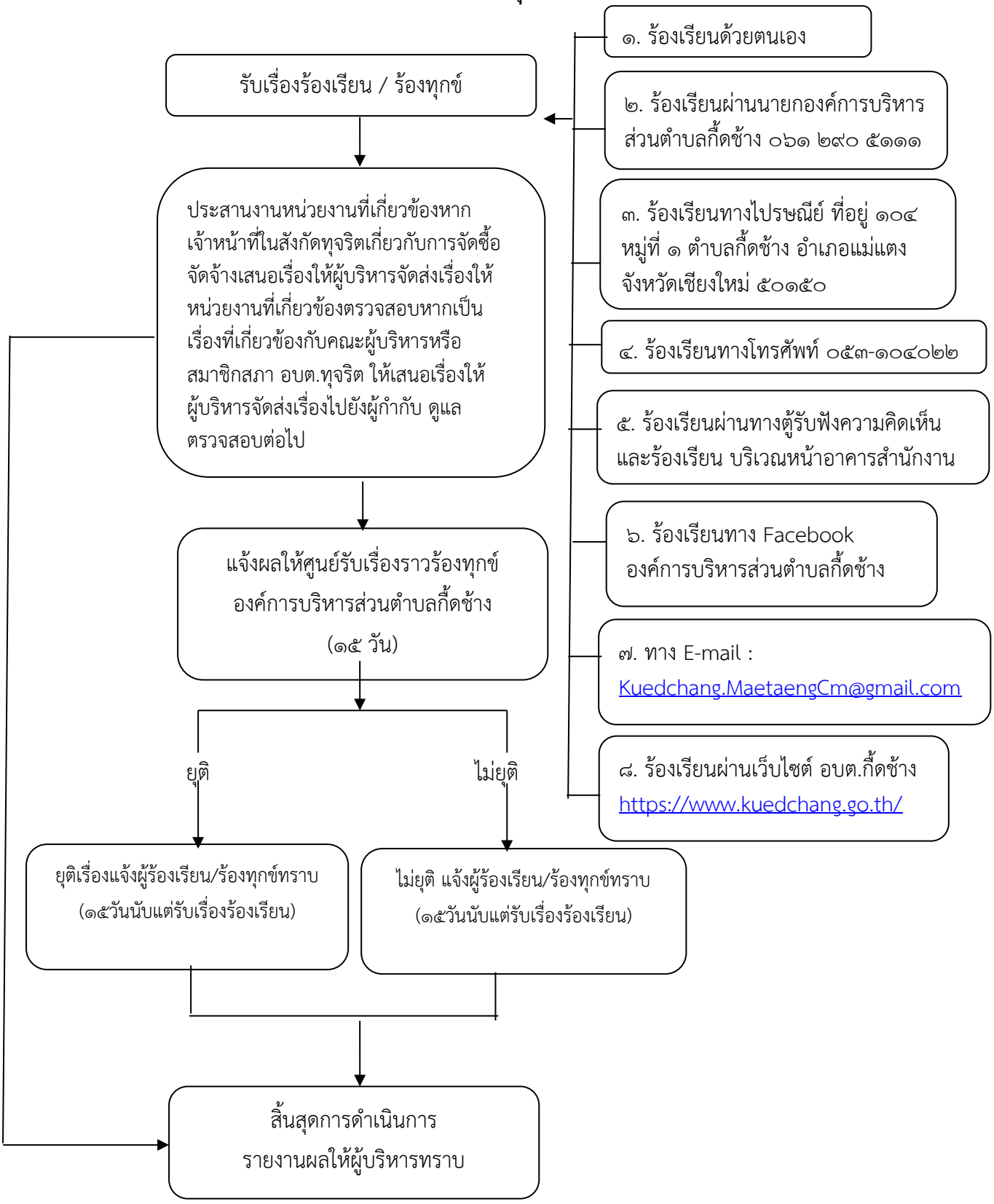
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์



๙. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
<u>ส่วนงานที่รับผิดชอบ</u>

- สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกื้ดช้าง

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกื้ดช้าง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

๒. สายด่วนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกื้ดช้าง เบอร์โทร ๐๖๑ ๒๙๐ ๕๑๑๑

๓. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๑๐๔ หมู่ที่ ๑ ตำบลกื้ดช้าง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๕๐

๔. ทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๑๐๔๐๒๒

๕. ตู้รับฟังความคิดเห็นและร้องเรียน บริเวณหน้าอาคารสำนักงาน

๖. ทางเฟซบุ๊คองค์การบริหารส่วนตำบลกื้ดช้าง

๗. ทาง E-mail : Kuedchang.MaetaengCm@gmail.com

๘. ทางเว็ปไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลกื้ดช้าง http://kuedchang.go.th

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ผ่านทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลกื๊ดช้าง

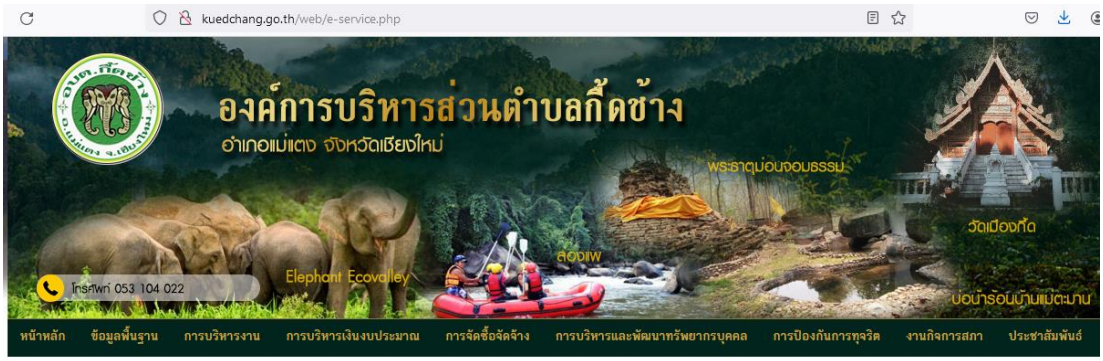
๑. **เข้าเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลกื๊ดช้าง** http://kuedchang.go.th

๒. **เลื่อนหน้าหลักของเว็บไซต์ลงทางขวามือจะเจอรูปบริการ e-Service**

๓.

กดเลือกบริการ e-Service

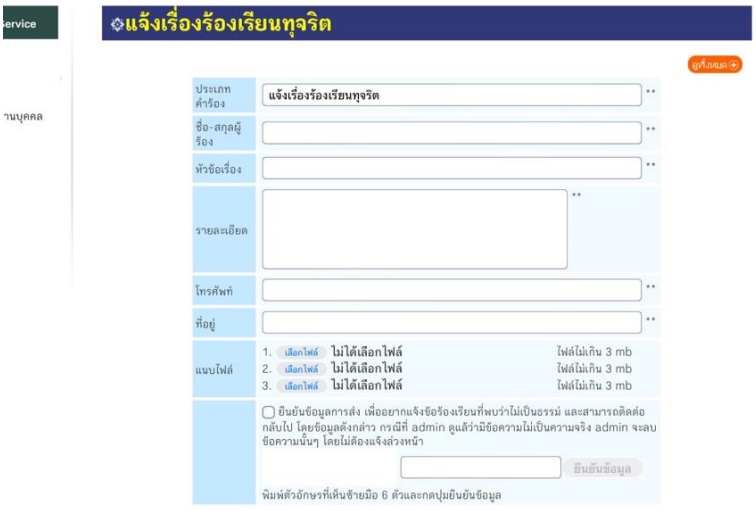
๔. จะเจอช่องทางการร้องเรียนในเรื่องต่าง ๆ



๕. ให้เลือกช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

กดเลือกช่องทาง e-Service
แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๖. จะพบหน้าช่องทางการกรอกข้อมูลเรื่องร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน ให้กรอกข้อมูลตามหัวข้อที่กำหนดแล้วกดยืนยัน ข้อมูลจะถูกส่งไปยังผู้รับผิดชอบ และดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป



๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. เจ้าหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๘ ช่องทาง

๒. เจ้าหน้าที่ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. เจ้าหน้าที่ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา

๔. เจ้าหน้าที่ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจ้งข้อเท็จจริง

๕. เจ้าหน้าที่ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖. เจ้าหน้าที่ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. เจ้าหน้าที่ จัดเก็บเรื่อง

๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลกี๊ดช้าง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกี๊ดช้าง เบอร์โทร ๐๖๑ ๒๙๐ ๕๑๑๑	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๕๓๑๐ ๔๐๒๒	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางตู้รับฟังความคิดเห็นและร้องเรียนการทุจริต	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook อบต.กี๊ดช้าง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียน ทาง E-mail : Kuedchang.MaetaengCm@gmail.com	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลกี๊ดช้าง http://kuedchang.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๒. การรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑๒.๑ รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

ข้อมูลผู้ถูกร้อง

๑) ชื่อ – สกุล ของผู้ถูกร้อง

๒) ตำแหน่ง/ระดับ/สังกัด ฯลฯ ของผู้ถูกร้อง

๓) ช่วงเวลาการกระทำความผิด/พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

<u>ข้อมูลผู้ร้อง</u>

๑) ชื่อ – สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลกี๊ดช้าง

๑๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๒.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๒.๖ ให้ใช้ถ้อยคำอย่างสุภาพ

๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแส ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ผู้ร้อง และ ชื่อ-สกุล ผู้ถูกร้อง ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแสร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแส ร้องทุกข์

๑๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๔.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

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

๑๔.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้าง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๔.๔ ข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุรจิตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๕. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๖.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๖.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๗. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้าง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๘. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้าง

- หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๕๓๑๐ ๔๐๒๒
- เว็บไซต์ www.kuedchang.go.th
- Facebook: องค์การบริหารส่วนตำบลกี้ดช้าง

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
เรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลกื้ดช้าง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง (ร้องเรียน).....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกื้ดช้าง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้.....

.....โทรศัพท์.....

ผู้ร้องเรียนเป็น ☐ ประชาชน ☐ ข้าราชการ

ผู้ถูกร้องเรียน ชื่อ – สกุล.....อายุ.....ปี

สังกัด/สำนัก/กอง.....

ตำแหน่ง / ระดับ.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (รายละเอียดพฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่) ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตหรือประพฤติมิชอบดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ดังนี้

๑) (พยานเอกสาร).....จำนวน.....ชุด

๒) (พยานวัตถุ).....จำนวน.....ชุด

๓) (พยานบุคคล).....จำนวน.....คน

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

วันที่.....

<u>หมายเหตุ</u> กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่รายดังกล่าวมีการกระทำเหตุอย่างไร จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียน/แจ้งเบาะแสและหากมีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคลขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงมาให้ด้วย