

แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม
อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นภายในองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ได้รับการแก้ไขปัญหา ให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม
เมษายน พ.ศ.๒๕๖๗

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล สถานที่ตั้ง หน่วยงานที่รับผิดชอบ หน้าที่	๑
วัตถุประสงค์ คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๓
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๓
แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ	๕
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงาน เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๖
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๗
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๗
มาตรฐานงาน	๗
ระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๗
แบบคำร้อง	๗
ภาคผนวก	
- แบบฟอร์มคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
- คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ที่ ๑๗ / ๒๕๖๗	
เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม	
ลงวันที่ ๑๖ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๗	
- ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม	
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม	
ลงวันที่ ๒๐ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

เพื่อให้การบริการระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม จึงได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ที่อยู่ ๑๙๕ หมู่ที่ ๔ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ที่ทำการอาคารสำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๐๐๐

๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ / อำนาจหน้าที่

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และแจ้งเบาะแสการทุจริต โดยมีงานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม เป็นผู้ดำเนินการ มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/แจ้งเบาะแสการทุจริต ที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงาน ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ติดตามผลการดำเนินการ และรายงานต่อผู้บริหาร

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการพบเห็นการกระทำความผิดในทางทุจริตต่อหน้าที่ หรือการกระทำที่เป็นการประพฤติมิชอบ หรือทั้งสองอย่าง ของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม และให้รวมถึงสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ตำบลกุดตุ้ม

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาผลประโยชน์ ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้น เป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และหมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ความเดือดร้อนเสียหาย อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“การดำเนินการ” หมายความว่า การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้น จนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

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

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางออนไลน์ (เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม) ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

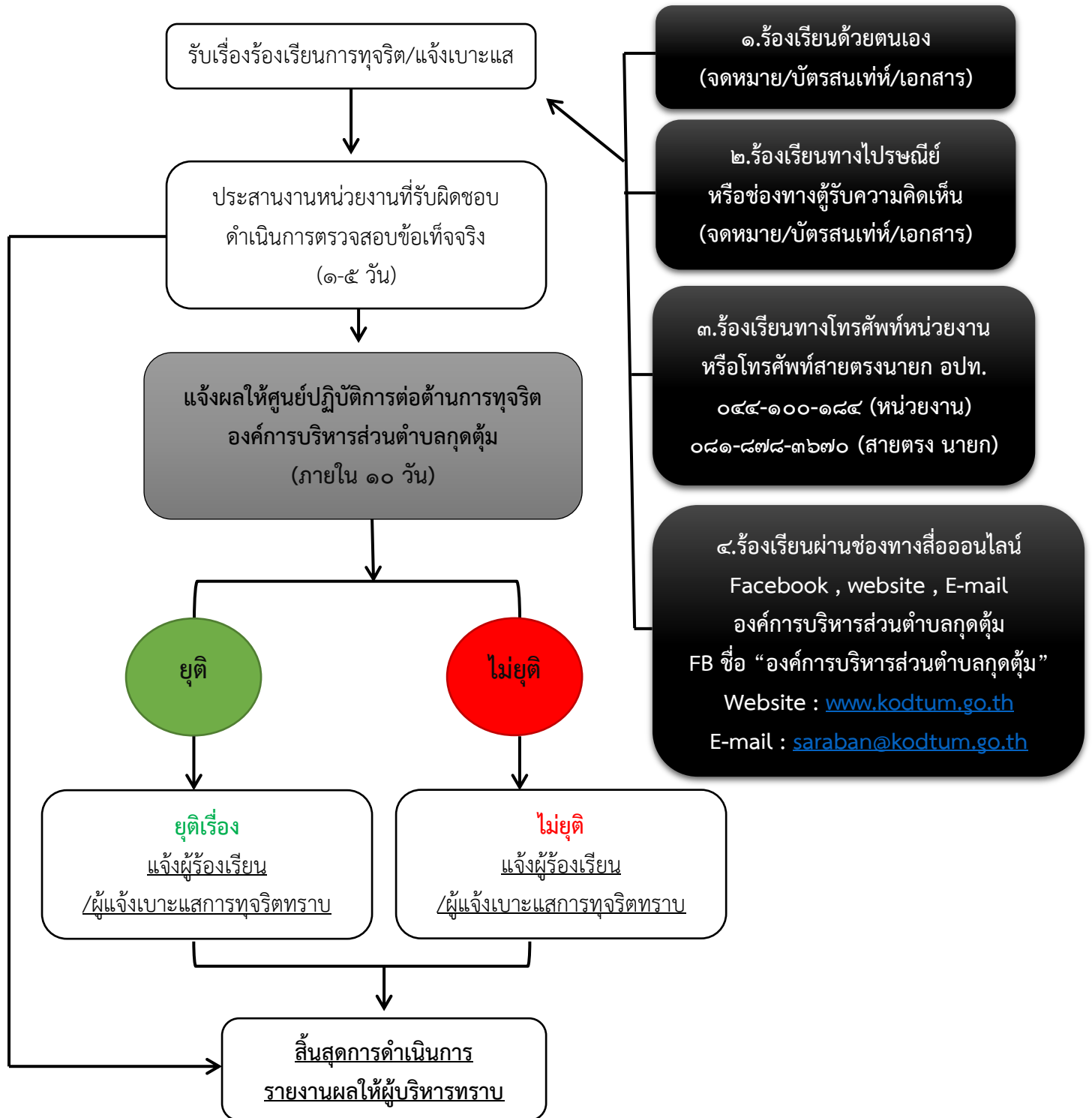
เปิดให้บริการทางออนไลน์ (Facebook ชื่อ “องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม”) ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ งานนิติกร สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม
- ๒) ทางไปรษณีย์ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม เลขที่ ๑๙๕ หมู่ที่ ๔ ตำบลกุดตุ้ม อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ
- ๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หน่วยงาน หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๔-๑๐๐-๑๘๔
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ซึ่งติดตั้งไว้บริเวณ หน้าอาคารสำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม
- ๕) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม : www.kodtum.go.th
- ๖) E-mail : saraban@kodtum.go.th
- ๗) Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม : ชื่อ “องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม”
- ๘) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม หมายเลขโทรศัพท์ : ๐๘๑-๘๗๘-๓๖๗๐

๙. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ



รวมระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน ๑๕ วัน

๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต / แจ้งเบาะแสการทุจริตของหน่วยงาน

- ๑.) จัดตั้งศูนย์ / จุดรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของประชาชน
- ๒.) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
- ๓.) แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๑. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / แจ้งเบาะแสการทุจริต ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/การแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ๑๙๕ หมู่ที่ ๔ ต.กุดตุ้ม อ.เมือง จ.ชัยภูมิ ๓๖๐๐๐	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม www.kodtum.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๑๐๐-๑๘๔ (หน่วยงาน)	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน /กล่องรับความเห็น ติดตั้งไว้ ณ หน้าอาคารสำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางสื่อสังคมออนไลน์ Facebook , website , E-mail	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
สายตรงนายก องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	

๑๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- ๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม
- ๔) เรื่องร้องเรียน ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / แจ้งเบาะแสการทุจริต โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ (ใบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/แจ้งเบาะแสการทุจริต)
- ๒) กรอกรายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุล ผู้ถูกร้องเรียน ช่วงเวลาการกระทำ ความผิด พฤติการณ์ทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / แจ้งเบาะแสการทุจริต ลงสมุดบันทึกคดีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / แจ้งเบาะแสการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

๑๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต และการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตทราบ

- ๑) เรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์ แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๒) เรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ๓) เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียน ทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความ เพื่อเสนอผู้บริหาร พิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบต่อไป
- ๔) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนัก ให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และสำเนาให้งานนิติการ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต อย่างละ ๑ ชุด เพื่อจะได้อบรมสรุปรายงานรายเดือน/รายไตรมาสต่อไป
- ๕) หากเรื่องร้องเรียนนั้น ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานนิติการดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๕. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

๑๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
- ๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

๑๗. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / แจ้งเบาะแสการทุจริต ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / แจ้งเบาะแสการทุจริต ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหการทุจริตและประพฤติมิชอบ / แจ้งเบาะแสการทุจริต ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๘. ระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๘๙ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒ เรื่อง แนวทางในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์
- หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๐๑.๒/ว ๒๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๔ เรื่อง แนวทางการปฏิบัติในการดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของ สก.
- พระราชบัญญัติความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙

๑๙. แบบคำร้อง

แบบฟอร์มคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒๐. จัดทำโดย

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม อาคารสำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม เลขที่ ๑๙๕ หมู่ที่ ๔ ตำบลกุดตุ้ม อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๐๐๐

-หมายเลขโทรศัพท์ : ๐๔๔-๑๐๐-๑๘๔

-เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม : www.kodtum.go.th

-Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

-Email : saraban@kodtum.go.th

ภาคผนวก



แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลลุดต๋ม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลลุดต๋ม

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
หมายเลขโทรศัพท์.....

ช่องทางการรับเรื่อง มาด้วยตนเอง ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์
 ทางเว็บไซต์ ทาง Facebook ทางตู้/กล่องรับความคิดเห็น
 อื่นๆ

ขอร้องเรียนว่า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....
อายุ.....ปี สังกัด.....ตำแหน่ง.....
ระดับ.....ช่วงเวลาการกระทำความผิด.....
พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....
จึงใคร่ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบมายังองค์การบริหารส่วนตำบลลุดต๋ม เพื่อให้ดำเนินการ
ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังกล่าว ดังนี้.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงข้างต้น ที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลลุดต๋ม
เป็นความจริงทุกประการ และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา ฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน ทั้งนี้ข้าพเจ้า
ได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย (ถ้ามี) คือ

- ๑.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
- ๒.บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
- ๓.เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม
พี่น้อง ราษฎรทุกท่าน สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ที่

- งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม
- ทางไปรษณีย์ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม เลขที่ ๑๙๕ หมู่ที่ ๔ ตำบลกุดตุ้ม อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ
- ทางโทรศัพท์หน่วยงาน หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๔-๑๐๐-๑๘๔
- ตู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ซึ่งติดตั้งไว้บริเวณ หน้าอาคารสำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม
- เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม : www.kodtum.go.th
- E-mail : saraban@kodtum.go.th
- Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม : ชื่อ “องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม”

หากพบเห็นการทุจริต / ประพฤติมิชอบ / ร้องเรียน / ร้องทุกข์
ต่อสายด่วน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

๐๘๑-๘๗๘-๓๖๗๐



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

ที่ ๑๗ / ๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม เมื่อวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๖ ไปแล้ว นั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑.๑ นายกององค์การบริหารส่วนตำบล	ประธานศูนย์ฯ
๑.๒ รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล	รองประธานศูนย์ฯ
๑.๓ รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล	รองประธานศูนย์ฯ
๑.๔ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	กรรมการศูนย์
๑.๕ หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการศูนย์
๑.๖ ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการศูนย์
๑.๗ ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการศูนย์
๑.๘ ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	กรรมการศูนย์
๑.๙ ผู้อำนวยการกองสวัสดิการและสังคม	กรรมการศูนย์
๑.๑๐ นิติกร	กรรมการและเลขานุการศูนย์

ให้คณะกรรมการ มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลและจัดวางระบบการดำเนินงานของศูนย์ฯ

ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และความมุ่งหมายของทางราชการ

๒. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๒.๑ นางสาวบังอร มลัทธิพิย	หัวหน้าสำนักปลัด
๒.๒ พ.จ.อ.ทวี แต่งแดน	นักจัดการงานทั่วไป
๒.๓ นายเพชร สุภคักดิพัฒน์	นิติกร
๒.๔ นางอรัญญา ตั้งใจ	เจ้าพนักงานธุรการ

ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีหน้าที่

๑. จัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ยื่นเป็นเอกสาร, โทรศัพท์, ผ่านทางเว็บไซต์, ทาง facebook หรือช่องทางอื่นๆ
๓. ติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานรับผิดชอบ
๔. แจ้งผลการดำเนินการตอบผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕. ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลให้ทราบหลังดำเนินการแล้วเสร็จ

ทั้งนี้...

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๗



(นางกนกพร ศรีวรรณกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ขึ้นภายในสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นช่องทางหนึ่ง ที่ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การสะท้อนปัญหาความต้องการ ความเดือดร้อนต่างๆ ที่ได้รับ ตลอดจนเพื่อร่วมกันตรวจสอบความถูกต้องและความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ในการดำเนินการโครงการต่างๆ ในเขตพื้นที่/หมู่บ้าน ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งในด้าน ปริมาณงานและคุณภาพ เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามวัตถุประสงค์แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กระทรวงมหาดไทย จัดทำเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

เพื่อให้ทันตามสภาวะการณ์ปัจจุบัน องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ได้เพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ประชาชนสามารถร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นอื่นๆ หรือแจ้งการทุจริตได้โดยสะดวก และรวดเร็วมากขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม จึงขอประชาสัมพันธ์การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. สถานที่ตั้ง อาคารสำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

๒. คณะกรรมการอำนวยการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- | | |
|--|---------------------------|
| ๑.๑ นายกององค์การบริหารส่วนตำบล | ประธานศูนย์ฯ |
| ๑.๒ รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล | รองประธานศูนย์ฯ |
| ๑.๓ รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล | รองประธานศูนย์ฯ |
| ๑.๔ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | กรรมการศูนย์ฯ |
| ๑.๕ หัวหน้าสำนักปลัด | กรรมการศูนย์ฯ |
| ๑.๖ ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการศูนย์ฯ |
| ๑.๗ ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการศูนย์ฯ |
| ๑.๘ ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม | กรรมการศูนย์ฯ |
| ๑.๙ ผู้อำนวยการกองสวัสดิการและสังคม | กรรมการศูนย์ฯ |
| ๑.๑๐ นิติกร | กรรมการและเลขานุการศูนย์ฯ |

ให้คณะกรรมการ มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแล และจัดวางระบบการดำเนินงานของศูนย์ฯ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และความมุ่งหมายของทางราชการ

๓. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------|--------------------|
| ๓.๑ นางสาวบังอร มลัยทิพย์ | หัวหน้าสำนักปลัด |
| ๓.๒ พ.จ.อ.ทวิ แต่งแดน | นักจัดการงานทั่วไป |
| ๓.๓ นายพชร สุภศักดิ์พัฒน์ | นิติกร |
| ๓.๔ นางอรัญญา ตั้งใจ | เจ้าพนักงานธุรการ |

ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีหน้าที่

๑. จัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์
๒. รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ยื่นเป็นเอกสาร, โทรศัพท์, ผ่านทางเว็บไซต์, facebook หรือช่องทางอื่นๆ
๓. ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานรับผิดชอบ
๔. แจ้งผลการดำเนินการตอบผู้ร้องทุกข์
๕. ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลให้ทราบหลังดำเนินการแล้วเสร็จ

๔. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็นอื่นๆ หรือแจ้ง การทุจริตได้ในวันและเวลาราชการ (ไม่หยุดพักกลางวัน) โดยผ่านช่องทาง ดังนี้

๔.๑ แจ้งด้วยตนเองโดยตรง แจ้งได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

อาคารสำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

๔.๒ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔-๑๐๐๑๘๔

๔.๓ ทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม www.kodtum.go.th

๔.๔ ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

๑๙๕ หมู่ที่ ๔ ตำบลกุดตุ้ม อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๐๐๐

๔.๕ ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็น ซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบล

๔.๖ ทาง facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน และผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่าง จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖



(นางกนกพร ศรีวงกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม