



คู่มือการปฏิบัติงาน ตำแหน่งนิติกร

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน



คู่มือการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
งานนิติการ

องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน
อำเภอเวียงเชียงรุ้ง จังหวัดเชียงราย

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานนิติการของ องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวันฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านงานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ดำเนินจะต้องมีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ขอบเขตการร้องเรียน	๒
๔. ช่องทางการร้องเรียน	๓
๕. แผนผังขั้นตอนการขอรับบริการการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๖. การรับและตรวจสอบข้อเรียนจากช่องทางต่างๆ	๕
๗. การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
๘. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
๙. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
๑๐. แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และแบบคำร้องทั่วไป	๗ - ๘
๑๑. ระเบียบหลักเกณฑ์ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง	



๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ด้วยสำนักคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment – (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต (เรื่องร้องเรียนทั่วไป/การทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน)

๒. วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติในการรับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน ทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

ขอบเขต

การร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้มารับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือการร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้มาขอรับบริการ

๑.๕ นิติกรดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้มาขอรับบริการ

-กรณีร้องเรียนทั่วไป นิติกรจะให้ข้อมูลจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่คุณขอรับบริการถือว่ายุติ

-กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

-กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวันจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

-กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน
โทรศัพท์ ๐๕๓-๑๗๒๑๓๐

สถานที่

ณ องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน ๑๙๑ หมู่ที่ ๕ บ้านสันไทรงาม ตำบลดงมหาวัน อำเภอเวียงเชียงรุ้ง จังหวัดเชียงราย ๕๗๓๕๐

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวทุกข์แจ้งเบาะแสการทุจริต และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้อการและข้อเสนอแนะของประชาชน

ช่องทางการร้องเรียน

-ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน <https://www.dongmahawan.go.th/hotline.php>

-ทางเฟสบุ๊กของหน่วยงาน <https://www.facebook.com/dongmahawan๕๘>

-ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓-๑๗๒๑๓๐ หรือ ๐๘๙-๙๕๖๑๔๗๓

-ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน ๑๙๑ หมู่ที่ ๕ บ้านสันไทรงาม ตำบลดงมหาวัน
อำเภอเวียงเชียงรุ้ง จังหวัดเชียงราย ๕๗๓๕๐

-ทางกล่องรับฟังความเห็น ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน

-ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน ตำบลดงมหาวัน อำเภอเวียงเชียงรุ้ง
จังหวัดเชียงราย



แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบและขั้นตอนการขอรับบริการ
การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานนิติการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน

๑. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ยื่นเรื่องพร้อม

- เอกสารประกอบการพิจารณา
๑. แบบคำร้องเรียนร้องทุกข์
 ๒. สำเนาบัตรประชาชน
 ๓. สำเนาทะเบียนบ้าน



๒. รับเรื่องการแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้อง

เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ๑. นายตุรกร ราชเมืองแก้ว นิติปฏิบัติการ



๓. หัวหน้าสำนักปลัด



๔. ปลัด อบต.



๕. ผู้บริหารพิจารณาการแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์



๖. ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบ



๗. รายงานผลต่อผู้บริหาร



๘. แจ้งผลผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ๑. นายตุรกร ราชเมืองแก้ว นิติกรปฏิบัติการ

ใช้ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลงมหาวัน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลงมหาวัน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๑๗๒๑๓๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อเรียนเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กิเลนเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

จัดทำโดย

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓-๑๗๒๑๓๐
หรือ ๐๘๙-๙๕๖๑๔๗๓

แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์



เรื่องที่...../.....
(สำหรับเจ้าหน้าที่)

แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์กรณี.....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลฉะเชิงเทรา

ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อาศัยอยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลฉะเชิงเทรา

เนื่องจากได้รับความเดือดร้อนกรณี.....

ดังนั้น ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้้องค้การบริหารส่วนตำบลฉะเชิงเทราดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นที่ข้าพเจ้าได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น เป็นความจริงทุกประการ พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

(๑) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

(๒) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ

(๓) บัญชีรายชื่อราษฎรผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ฉบับ

(๔) เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องดังกล่าว จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป

คำร้องทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....

ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... บ้าน..... ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด..... เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์.....

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

ตั้งแต่วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เป็นต้นไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

-พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา 6 มาตรา 7 มาตรา



คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน
อำเภอเวียงเชียงรุ้ง จังหวัดเชียงราย

คำนำ

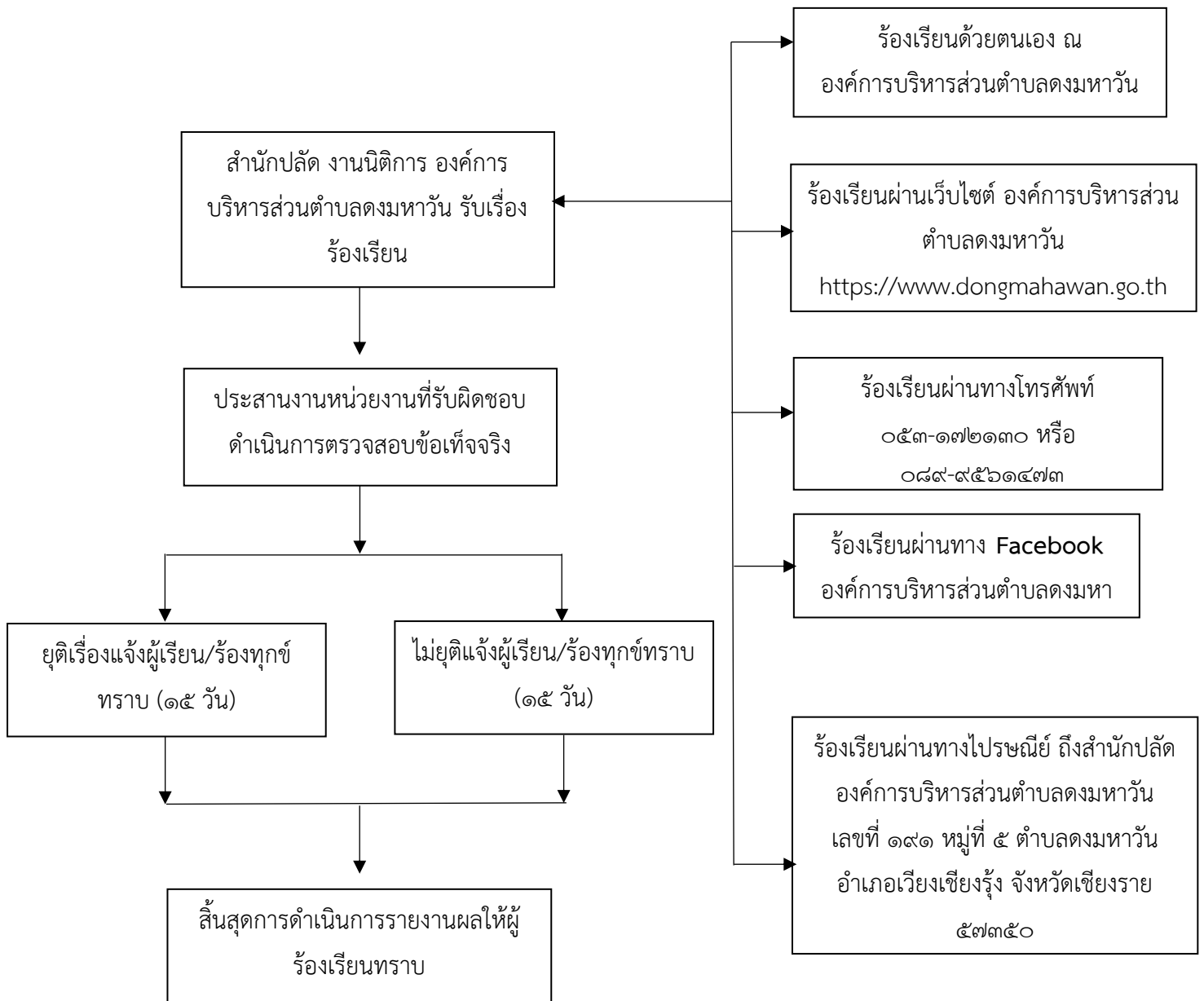
คู่มือการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวันฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณบุคลากรทุกระดับ ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
๒. หลักการและเหตุผล	๒
๓. วัตถุประสงค์	๒
๔. ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๖. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทุจริต	๕
๗. แบบฟอร์มการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
๘. วิธีการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านทางเว็บไซต์ อบต.ดงมหาวัน	๗

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการวางแผนการดำเนินงาน ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.dongmahawan.go.th
- ทางเฟสบุ๊กของหน่วยงาน facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน
- ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓-๑๗๒๑๓๐ หรือ ๐๘๙-๙๕๖๑๔๗๓
- ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน ๑๙๑ หมู่ที่ ๕ ตำบลดงมหาวัน อำเภอเวียงเชียงรุ้ง จังหวัดเชียงราย ๕๗๓๕๐
- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง กำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน
๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๔. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนทุจริต

ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน

ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุด

๒) คำร้องที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

หน่วยงานรับผิดชอบ งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ
๒. เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๓. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
 - กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน
 - กรณีเรื่องไม่ยุติ
 - ๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง
 - ๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
๔. เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

การบันทึกเรื่องร้องเรียน

กรออกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนทุจริต ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อ ประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลดง มหาวัน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การ บริหารส่วนตำบลดงมหาวัน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๑๗๒๑๓๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

จัดทำโดย

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓-๑๗๒๑๓๐
หรือ ๐๘๙-๙๕๖๑๔๗๓

แบบฟอร์มการร้องเรียนทุจริตและประพฤติชอบของข้าราชการ

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
ชื่อผู้ร้องเรียน.....
นามสกุล.....
จังหวัด..... โทรศัพท์.....
E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....
รายละเอียด:

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....
เหตุการณ์โดยย่อ ::

ผู้เกี่ยวข้องกับกรกระทำทุจริต

*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ชื่อ.....สกุล..... หน่วยงาน
.....หมายเลขโทรศัพท์.....

*สถานที่ติดต่อกลับ ::

** ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

วิธีการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบผ่านช่องทางเว็บไซต์ อบต.ดงมหาวัน



www.dongmahawan.go.th หน้าแรก ข่าวประชาสัมพันธ์ ข่าวประชาสัมพันธ์ 1 ร้องเรียน-ร้องทุกข์ ติดต่อสอบถาม

เมนูหลัก

- ข้อมูลทั่วไป
- วิสัยทัศน์-นโยบาย
- อำนาจหน้าที่
- ข้อมูลบุคลากร
- ระยะเวลาปฏิบัติงาน
- สินค้า OTOP

สายด่วน!!
ดูแลความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว
องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน อำเภอเวียงเชียงรุ้ง จังหวัดเชียงราย
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โทร: 053-172131
องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน
มูลนิธิสยามเชียงราย จุดอำเภอเวียงเชียงรุ้ง
โทร: 087-8843552 คุณเก่ง
085-6151693 คุณบาส
สภ.ตำบลนครนายก โทร: 1669

2 ร้องเรียน-ร้องทุกข์
ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

นายสงกรานต์ โสภามา
นายก อบต.ดงมหาวัน
โทร 095-3853749

3 **เมนูหลัก**

- ข้อมูลทั่วไป
- วิสัยทัศน์-นโยบาย
- อำนาจหน้าที่
- ข้อมูลบุคลากร
- ระยะเวลาปฏิบัติงาน
- สินค้า OTOP
- แหล่งท่องเที่ยว
- โรงแรมที่พัก
- เอกสารตัวใหม่
- แผนการดำเนินงาน
- คู่มือประชาชน
- ระบบสารสนเทศ
- กระบวนการทำงาน
- การรับฟังความคิดเห็น
- ประชาชน

บุคลากร

- โครงสร้างส่วนราชการ
- ผู้บริหาร
- สมาชิกสภา

ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

3

ข้อมูลผู้กล่าวหาหรือเรียน

ชื่อ - สกุล

เบอร์โทรศัพท์

อีเมล

เลขบัตรประชาชน

ที่อยู่

ข้อมูลผู้ถูกกล่าวหาหรือเรียน

ชื่อ-สกุล

ตำแหน่ง

สังกัดหน่วย

รายละเอียด

4 I'm not a robot RECAPTCHA Privacy Terms

ส่งข้อความ ยกเลิก

กฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง

-พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖ มาตรา ๗ มาตรา ๘