



คู่มือการปฏิบัติงาน
ขั้นตอนการรับแจ้งและจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม
อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อกำหนดขั้นตอน วิธีการ ผู้รับผิดชอบในการรับและส่งต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต
- 1.2 เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

2. ขอบเขต

ครอบคลุมกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อไปดำเนินการต่อไป

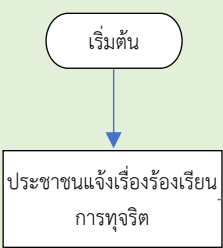
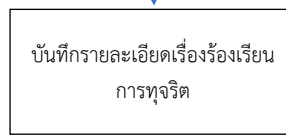
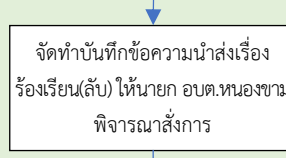

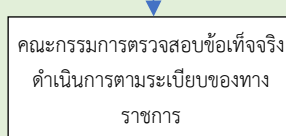
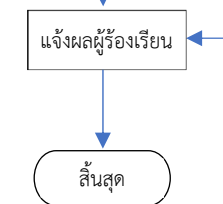
3. นิยาม

- 3.1 แบบฟอร์มรายงานการรับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ เอกสารที่ใช้ในการบันทึกเรื่องร้องเรียนและข้อมูลประกอบเรื่องร้องเรียน
- 3.2 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หรือบุคคลทั่วไปที่ติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน
- 3.3 ประเมินความพึงพอใจ หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

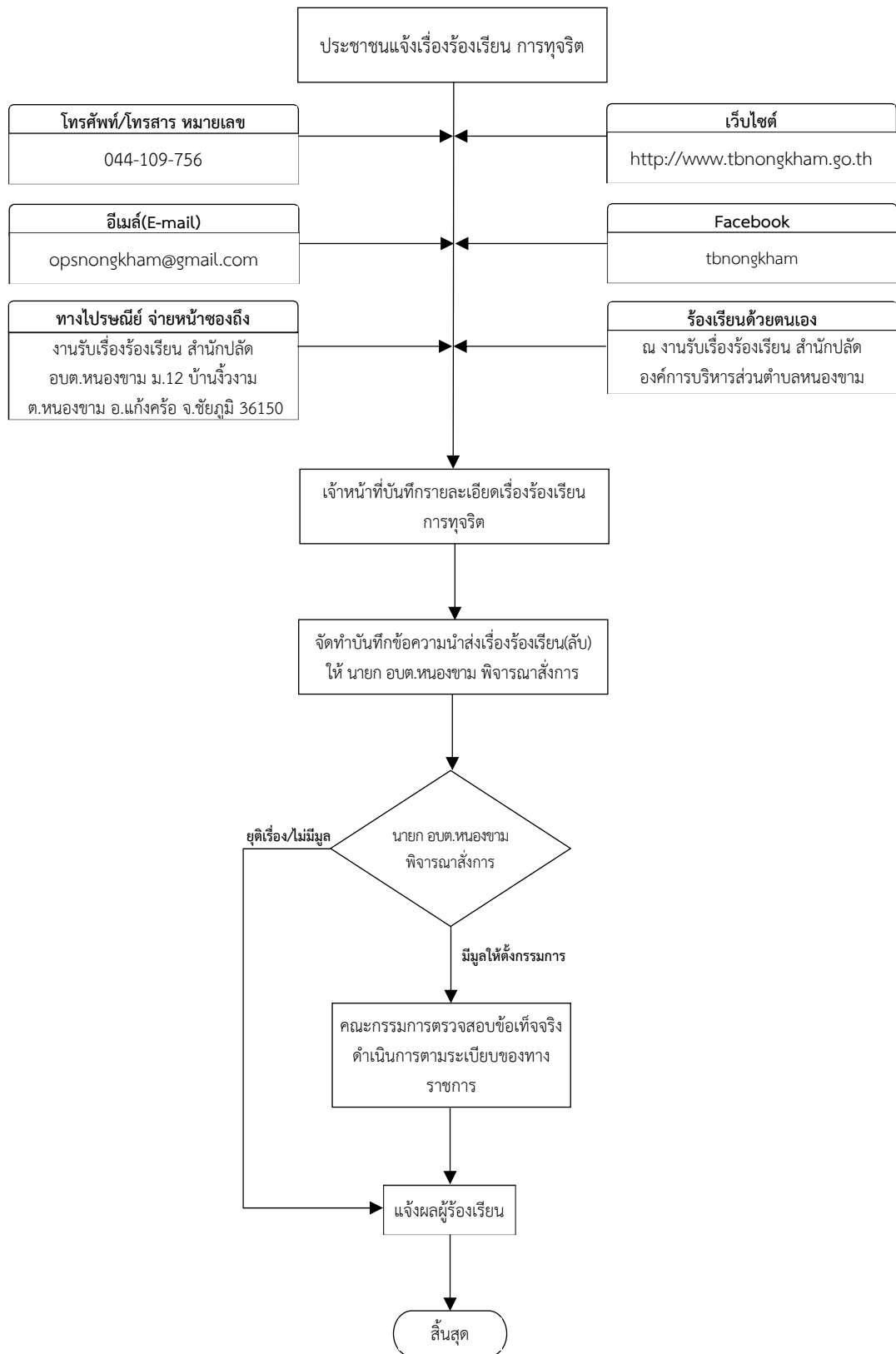
4. ขั้นตอนการปฏิบัติ

- 4.1 เมื่อผู้รับบริการติดต่อเข้ามาผ่านช่องทางต่าง ๆ ประกอบด้วย
 - 1) โทรศัพท์หมายเลข : 044-109-756
 - 2) โทรสารหมายเลข : 044-109-756
 - 3) อีเมลล์(E-mail) : opsnongkham@gmail.com
 - 4) เว็บไซต์ : <http://www.tbnongkham.go.th>
 - 5) Facebook : tbnongkham
 - 6) ร้องเรียนด้วยตนเอง : ณ งานรับเรื่องร้องเรียน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม
 - 7) ทางไปรษณีย์ : ายหน้าซองถึง งานรับเรื่องร้องเรียน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม หมู่ที่ 12 บ้านจิ้งจาม ตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ 36150
- 4.2 เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนบันทึกรายละเอียดปัญหาการทุจริต รวมถึงบันทึกข้อมูลเพื่อยืนยันตัวบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ ชื่อ -สกุล ตำแหน่ง หมายเลขโทรศัพท์ (ในกรณีที่ต้องมีการติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม) และความเกี่ยวข้องหรือความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ถูกร้องเรียน พร้อมหลักฐานประกอบเรื่อง ลงในสมุดบันทึกรับเรื่องร้องเรียน พร้อมออกเลขรับเรื่องร้องเรียน
- 4.3 หลังจากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน จัดทำบันทึกข้อความพร้อมด้วยเอกสารประกอบนำส่งเรื่องร้องเรียน(ลับ) ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขามสรุปพิจารณาถ่วงดุลเรื่องร้องเรียน พร้อมเสนอให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม พิจารณาสั่งการ
- 4.4 เมื่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม พิจารณาสั่งการเรียบร้อยแล้ว หากให้ดำเนินการให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการตามระเบียบของทางราชการต่อไป
- 4.5 เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ได้รับทราบผลการดำเนินการแล้ว ให้ดำเนินการติดต่อกลับไปแจ้งผลการดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียนทราบ

5. ขั้นตอนการปฏิบัติเรื่องขั้นตอนการรับแจ้งและจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ขั้นตอน	ผู้รับบริการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
<p>1. เมื่อผู้รับบริการติดต่อผ่านเข้ามาทางช่องทางต่าง ๆ ประกอบด้วย</p> <p>1) โทรศัพท์หมายเลข : 044-109-756</p> <p>2) โทรสารหมายเลข : 044-109-756</p> <p>3) อีเมลล์(E-mail) : opsnonkham@gmail.com</p> <p>4) เว็บไซต์ : http://www.tbnongkham.go.th</p> <p>5) Facebook : tbnongkham</p> <p>6) ร้องเรียนด้วยตนเอง : ณ งานรับเรื่องร้องเรียน สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม</p> <p>7) ทางไปรษณีย์ : ำยหน้าซองถึง งานรับเรื่องร้องเรียน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม หมู่ที่ 12 บ้านจิวงาม ต.หนองขาม อ.แก้งคร้อ จ.ชัยภูมิ 36150</p>			ไม่เกิน 1 วัน
<p>2. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนบันทึกรายละเอียด ปัญหาการทุจริต รวมถึงบันทึกข้อมูลเพื่อยืนยันตัวตนของผู้รับบริการ ได้แก่ ชื่อ -สกุล ตำแหน่ง หมายเลขโทรศัพท์ (ในกรณีที่ต้องมีการติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม) และความเกี่ยวข้องหรือความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ถูกร้องเรียน พร้อมหลักฐานประกอบเรื่อง ลงในสมุดบันทึกรับเรื่องร้องเรียน พร้อมออกเลขรับเรื่องร้องเรียน</p>			1 วัน
<p>3. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน จัดทำบันทึกข้อความพร้อมด้วยเอกสารประกอบนำส่งเรื่องร้องเรียน(ลับ) ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม สรุปพิจารณาถ้อยแถลงเรื่องร้องเรียน พร้อมเสนอให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลหนองขาม พิจารณาสั่งการ</p>			1 วัน
<p>4. นายกองคการบริหารส่วนตำบลหนองขาม พิจารณาสั่งการ หากให้ดำเนินการให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการตามระเบียบของทางราชการต่อไป</p>			1 วัน
<p>5. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการตามระเบียบของทางราชการ</p>			
<p>6. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ได้รับทราบผลการดำเนินการแล้ว ให้ดำเนินการติดต่อกลับไปแจ้งผลการดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียนทราบ</p>			1 วัน

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติเรื่องการรับแจ้งและจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต
(สำหรับการร้องเรียนด้วยตนเอง)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม
อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม
พิจารณาดำเนินการตรวจสอบและแก้ปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)
(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต
(สำหรับทางโทรศัพท์)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม
อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขามพิจารณา
ดำเนินการตรวจสอบและแก้ปัญหาในเรื่อง.....

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

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....น.