



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

ที่.....๐๑...../๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปี ๒๕๖๗

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ต้องการให้บริหารงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีสิทธิในการช่วยให้การบริหารจัดการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง เกิดความบริสุทธิ์ยุติธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง เพื่อให้การบริการประชาชนโดยมอบหมายให้ตำแหน่งหัวหน้าสำนักปลัด เจ้าพนักงานธุรการ และผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ เป็นผู้รวบรวมตรวจสอบข้อมูลการร้องทุกข์ และมอบหมายให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง เป็นผู้ตรวจสอบข้อมูลการร้องทุกข์ และมอบหมายให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง เป็นผู้ตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง โดยให้ประชาชนร้องทุกข์ และร้องเรียนได้ตามช่องทางดังนี้

๑. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๒. เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๔ - ๐๕๖๒๓๕
๓. ติดต่อ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ติดต่อได้โดยตรงที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง และผ่านทาง https://www.obt-wangthong.go.th/contact_form๑.php
๔. ติดต่อ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ติดต่อได้โดยตรงที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง และผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน https://www.obt-wangthong.go.th/contact_form.php

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๗

(นางศรีประภา ปัญญาธรรมชาติ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

๑. ติดต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ได้โดยตรงที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง และผ่านทาง
https://www.obt-wangthong.go.th/contact_form๑.php

คุณสามารถร้องเรียนได้ดังนี้ ตามแบบฟอร์มข้างล่างนี้
หรือคุณสามารถร้องทุกข้อด้วยตนเอง ได้ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ตลอดวัน/เวลาราชการ
หรือสามารถร้องเรียนผ่านแบบฟอร์มข้างล่างนี้ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ร้องเรียนการทุจริต

ชื่อ - นามสกุล

บ้านเลขที่

หมู่ที่

ตำบล

วังทอง

อำเภอผักไห่ จ. ชัยภูมิ

อีเมล

มือถือ

ที่ทำงาน

****รายละเอียดการร้องเรียน

เพื่อประกอบการพิจารณา หากไม่ชัดเจนประการใด โปรดพิจารณาดำเนินการตามความประสงค์ของข้าพเจ้าด้วย

สงข้อความ เกลียว

๒. ติดต่อ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ติดต่อได้โดยตรงที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง และผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน https://www.obt-wangthong.go.th/contact_form.php

รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ

กรุณาแจ้งเรื่องทราบด้วยเรื่องหมายเลข *

รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

รายละเอียด

ชื่อผู้ติดต่อ *

โทรศัพท์

Email

บันทึกข้อมูล

ขั้นตอนการรับเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์

รับแจ้งเหตุ / แจ้งเรื่อง

20 นาที - 1 ชม.

เสนอพิจารณาดำเนินการ

1 วัน

ดำเนินการตรวจสอบ
ข้อเท็จจริง

1 วัน

บันทึกเสนอวิธีแก้ปัญหา

อบต.ดำเนินการ
ภายใน 7-15 วัน

รายงานวิธีการดำเนิน
การให้เจ้าของเรื่อง
ทราบภายใน 7-15 วัน

ดำเนินการแก้ไข

รายงานผลการแก้ไข
ให้เจ้าของเรื่องทราบ

1 วัน

รายงาน นายกฯ

มาตรการส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใสภายในหน่วยงาน
การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใส ภายในหน่วยงาน

มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
มาตรการส่งเสริมความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง
มาตรการให้มีมีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม
มาตรการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ
มาตรการป้องกันการป้องกันข้อพิพาท
ยุทธศาสตร์การป้องกันการทุจริต
ศูนย์รับแจ้งเหตุและประสานงาน
ศูนย์รับแจ้งเหตุและประสานงาน
ศูนย์รับแจ้งเหตุและประสานงาน

มาตรการจัดการในกรณีที่มีการทุจริต
มาตรการส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใสภายในหน่วยงาน

มาตรการป้องกันการทุจริต
มาตรการส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใสภายในหน่วยงาน

มาตรการส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใสภายในหน่วยงาน

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
www.dla.go.th

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
www.cpmlocal.org

E-Learning
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.)
www.sch.go.th

เว็บไซต์
www.iam.ac.th

เว็บไซต์
www.iam.ac.th

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
www.dla.go.th

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
www.cpmlocal.org

E-Learning
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.)
www.sch.go.th

เว็บไซต์
www.iam.ac.th

เว็บไซต์
www.iam.ac.th

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
www.dla.go.th

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
www.cpmlocal.org

E-Learning
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.)
www.sch.go.th

เว็บไซต์
www.iam.ac.th

เว็บไซต์
www.iam.ac.th

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
www.dla.go.th

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
www.cpmlocal.org

E-Learning
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.)
www.sch.go.th

เว็บไซต์
www.iam.ac.th

เว็บไซต์
www.iam.ac.th

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
www.dla.go.th

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
www.cpmlocal.org

E-Learning
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.)
www.sch.go.th

เว็บไซต์
www.iam.ac.th

เว็บไซต์
www.iam.ac.th



คู่มือ

การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
(สำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง)

ศูนย์วิจัยเรียนรู้อย่างยั่งยืน
องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง
อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมี ขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

มกราคม ๒๕๖๗

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๑
๖. คำจำกัดความ	๔
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๔
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๔
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๕
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
๑๕. มาตรฐานการดำเนินการฯ	๖
๑๖. แบบฟอร์มต่าง ๆ	๗
๑๗. ภาคผนวก	๗

คู่มือ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (สำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง)

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิด ผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแส การทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในการนี้องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและ ได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ตำบลวังทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๒๖๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จาก การดำเนินงานของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

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

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็นการ ร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล เฟสบุ๊ก ไลน์

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการทุก วันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ในเวลาทำการ)

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแส



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/ จุดรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง เพื่อความสะดวกใน การประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต จากช่องทางต่าง ๆ

การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงาน จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	การตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร หรือ ศูนย์ปฏิบัติการ ฯ องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน ในเวลาทำการตั้งแต่วันจันทร์ - วันศุกร์ (๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.)	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ ที่เว็บไซต์ : https://www.obt-wangthong.go.th	ทุกวัน ทุกเวลา ไม่เว้นวันหยุดราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ที่เบอร์ ๐๔๔ - ๐๕๖๒๓๕	ทุกวัน ทุกเวลา ไม่เว้นวันหยุดราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางช่องทางออนไลน์ - Eservice https://obt-wangthong.go.th/contact_form.php - Facebook : https://www.facebook.com/wangthong๒๕๖๐/ - E-mail : Email : wangthongsubdistrict@gmail.com	ทุกวัน ทุกเวลา ไม่เว้นวันหยุดราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึก คม ร้องเรียนร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึก ข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไข ปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความ ไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไป ยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อ เจ้าหน้าที่ ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุก ปิงบประมาณ

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การ จัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์การต่อไป

๑๕. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ศูนย์ปฏิบัติการ ร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ได้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ใช้ใบคำร้องทั่วไป ซึ่งจัดทำโดย ศูนย์ปฏิบัติการร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

คำร้องทั่วไป

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง
อำเภอผักไห่ จ. ชลบุรี ๓๖๒๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน/บัตรอื่นๆ ระบุ).....

มีความประสงค์ ๑.

๒.

๓.

๔.

๕.

๖.

๗.

เพื่อ.....

ทั้งนี้โดยข้าพเจ้าได้แนบเอกสารประกอบ ดังนี้

๑.

๒.

๓.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

<p>ความเห็นหัวหน้าหน่วยงาน.....</p> <p>(นางสาวสุนันทรา งามล้วน) นักทรัพยากรบุคคล รักษาการแทน หัวหน้าสำนักปลัด</p> <p>ความเห็นปลัด อบต.....</p> <p>(นายชัยโย กองทอง) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน รักษาการแทน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง</p> <p>วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....</p>	<p>ความเห็นนายก อบต.</p> <p>(นางศรีประภา ปัญญาธรรมวงศ์) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง</p> <p>วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....</p>
---	---

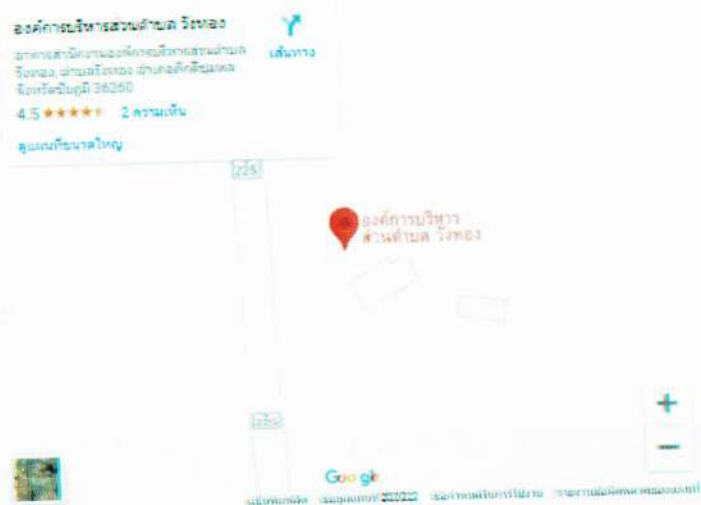
ภาคผนวก

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง
พี่น้องประชาชนทุกท่านสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ที่

- ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง
ตำบลวังทอง
อำเภอภักดีชุมพล
จังหวัดชัยภูมิ
รหัสไปรษณีย์ ๓๖๒๖๐
- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๔ - ๐๕๖๒๓๕
- หมายเลขโทรสาร -
- เว็บไซต์ : <https://www.obt-wangthong.go.th>
- Eservice https://obt-wangthong.go.th/contact_form.php
- Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง
<https://www.facebook.com/wangthong2560/>
- E-mail : wangthongsubdistrict@gmail.com

ค้นหา บน

แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง



องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

หมู่ที่ 8 ตำบลวังทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ 36260

เวลาทำการ 08.30-16.30 น.

หมายเลขโทรศัพท์ที่ 044-056233

E-mail: saraban_06361402@dia.go.th

สายด่วนร้องเรียน / ร้องทุกข์ ติดต่อ

- สายด่วนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง เบอร์โทรศัพท์ ๐๘๑-๗๑๘๔๙๕๙
- สายด่วนปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง เบอร์โทรศัพท์ ๐๖๕-๘๕๓๐๕๖๒
- เบอร์ที่ทำการ อบต.วังทอง ๐๔๔ -๐๕๖๒๓๕

ยินดีต้อนรับเข้าสู่เว็บไซต์
องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

"เกษตรกรรมมีมูลค่า พัฒนาการศึกษาและคุณภาพชีวิตให้เป็นเลิศ
ก่อเกิดแห่งท้องที่ขงวางธรรมชาติ สืบสานวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น
อนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พร้อมใจพัฒนาให้ตำบลวังทองน่าอยู่"

นางศรีประภา ปัญญาหรรษวงษ์
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

สายตรงนายก
081-7184959

นายชัยโย กองทอง
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

สายตรงปลัด
065-8530562

บริการระดับนโยบายและแผนชำนาญการ ยี่สิบสองรรวมแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

ช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์

https://obt-wangthong.go.th/contact_form.php

รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

ข้อมูลในได้อาจจะรวมทั้งเรื่องความลับ

รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

รายละเอียด

ชื่อผู้ร้องเรียน

โทรศัพท์

Email

บันทึกข้อมูล

ช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางออนไลน์

Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

<https://www.facebook.com/wangthong2560/>





คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
และแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง
อำเภอภักดีชุมพล
จังหวัดชัยภูมิ

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลวังทองทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัด ชัยภูมิ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันการทุจริต ประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่า ด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุก ภาคี เครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน

โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานหรือ โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานงาน รวมถึงติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบจากทุกช่องทาง เพื่อให้การดำเนินการบรรลุตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลวังทองทอง จึงได้จัดทำคู่มือเล่มนี้ขึ้น เพื่อให้วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับ หน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลวังทองทอง
มกราคม ๒๕๖๗

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

๑. หลักการและเหตุผล
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลวังทองทอง
๓. สถานที่ตั้ง
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ
๕. วัตถุประสงค์
๖. คำจำกัดความ
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ
๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน
๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน
๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๑๔. มาตรฐานงาน
๑๕. แบบฟอร์ม
๑๖. จัดทำโดย
๑๗. ภาคผนวก

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลวังทองทอง

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังทองทอง มีบทบาทหน้าที่หลักใน การกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่าย ด้านการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตคอร์ปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม บุคลากรทุกระดับ กำหนดมาตรการ ปฎัก จิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นป้องกันการ ทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การ ปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่ เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของ หน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index)

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ของศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริต ในส่วนของการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็น หนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้ เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบ คำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรร มาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือ การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการ ทุจริต จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนนอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์ ร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลวังทองทอง เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทาง เดียวกัน เกิดเป็น รูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาล ระบบ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ คือ การป้องกัน ส่งเสริมการรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐาน ของหลักธรร มาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลวังทองทอง เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับ แจ้งเบาะแส การทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วน ตำบลวังทองทอง จึงได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะ

มีการ เก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ตำบลวังทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๒๖๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับ เรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ เพื่อให้พัฒนาการทำงาน รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการ สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุง กระบวนการในการ ปฏิบัติงาน

๕.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนการทุจริต และแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ตามหลักธรรมาภิบาล

๖. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วน ตำบลวังทอง

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับ ตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใด อย่างหนึ่ง ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้ เงินหรือทรัพย์สินของ ส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และหมายความรวมถึง การประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วย ความ

รับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มี ธรรมมาภิบาล ตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบ กฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีข้อร้องเรียนไม่ได้รับข้อที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรือติดต่อทางอีเมลของ ผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวน ข้อเท็จจริงแจ้งตักเตือนดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามที่ระเบียบกฎหมายกำหนด

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

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

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็นการ ร้องขอข้อมูล

“ช่องทางารับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อกทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล เฟสบุ๊ก ไลน์

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์- วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็ง และเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการ เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของ รัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการ ทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบล

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบล

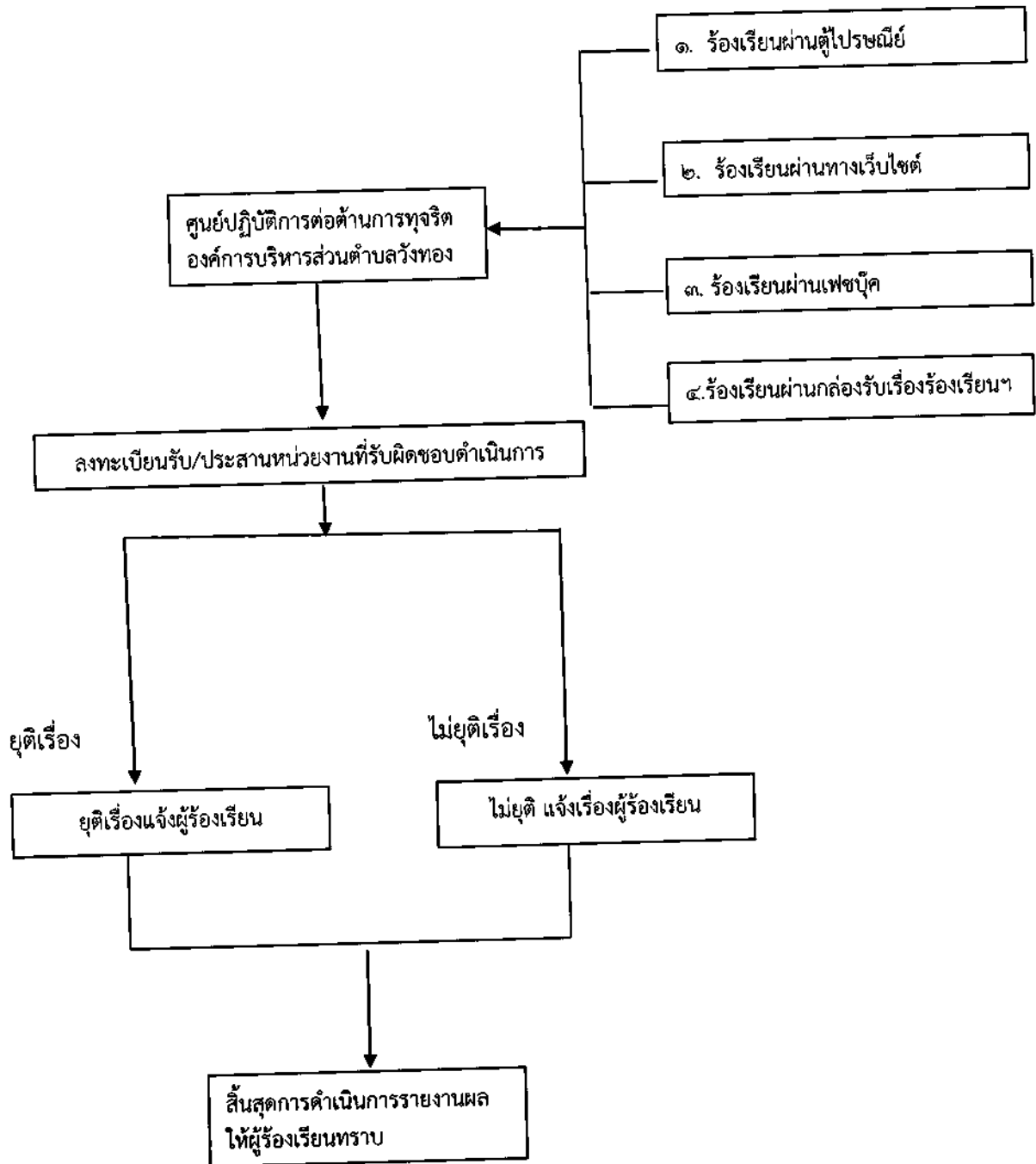
๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและ การคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิ ชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/ จุดรับข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง เพื่อความสะดวกใน การประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต จากช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการรับ และติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน

แจ้งเบาะแสการทุจริต ที่เข้ามายังหน่วยงาน จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	การตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาการ ดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร หรือ ศูนย์ปฏิบัติการ ฯ องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ	ทุก ครั้ง ที่ มี การ ร้องเรียน ในเวลาทำการตั้งแต่ วันจันทร์ - วันศุกร์ (๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.)	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ ที่เว็บไซต์ : https://obt-wangthong.go.th	ทุกวัน ทุกเวลา ไม่ เว้นวันหยุดราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ที่เบอร์ ๐๔๔ - ๐๕๖๒๓๕	ทุกวัน ทุกเวลา ไม่ เว้นวันหยุดราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางช่องทางออนไลน์ - Facebook : https://www.facebook.com/wangthong2560/ - E-mail : wangthongsubdistrict@gmail.com - E service : https://www.obt-wangthong.go.th/contact_form1.php	ทุกวัน ทุกเวลา ไม่ เว้นวันหยุดราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต ลงสมุดบันทึกคู่มือร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต และการแจ้งผู้ร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการ แก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความ ไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไป ยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ให้ผู้บริหารทราบทุกปีงบประมาณ

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

แจ้งเบาะแสการทุจริต ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่ กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ใช้ใบคำร้องทั่วไป

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

- ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง
ตำบลวังทอง
อำเภอภักดีชุมพล
จังหวัดชัยภูมิ
รหัสไปรษณีย์ ๓๖๒๖๐
- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๔ - ๐๕๖๒๓๕
- หมายเลขโทรสาร -
- เว็บไซต์ : <https://obt-wangthong.go.th/index.php>
- Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง
<https://www.facebook.com/wangthong2560/>
- E-mail : wangthongsubdistrict@gmail.com
- E service : https://www.obt-wangthong.go.th/contact_form1.php

ภาคผนวก

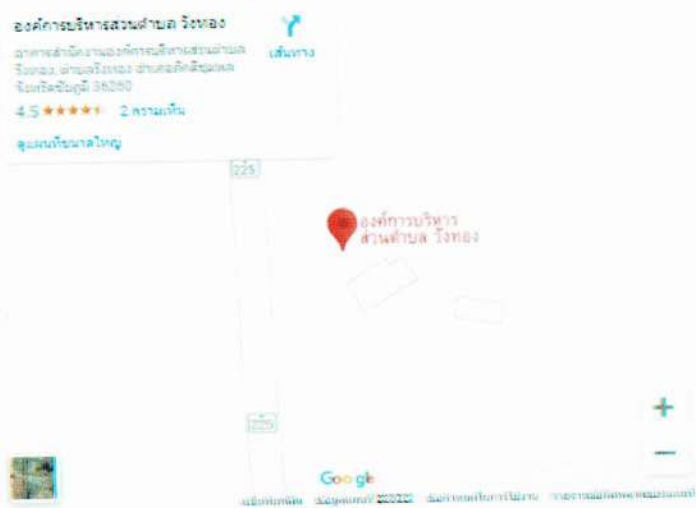
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

พี่น้องประชาชนทุกท่านสามารถร้องเรียนการทุจริตได้ที่

- ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง
ตำบลวังทอง
อำเภอภักดีชุมพล
จังหวัดชัยภูมิ
รหัสไปรษณีย์ ๓๖๒๖๐
- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๔ - ๐๕๖๒๓๓
- หมายเลขโทรสาร -
- เว็บไซต์ : <https://obt-wangthong.go.th>
- Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง
<https://www.facebook.com/wangthong๒๕๖๐/>
- E-mail : wangthongsubdistrict@gmail.com

ที่ทำการ อบต.

แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง



องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

หมู่ที่ ๘ ตำบลวังทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ 36260

เวลาทำการ 08.30-16.30 น.

หมายเลขโทรศัพท์ 044-056233

E-mail: saraban_06361402@dia.go.th

สายด่วนร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ติดต่อ

- สายด่วนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง เบอร์โทรศัพท์ ๐๘๑-๗๑๘๔๙๕๙
- สายด่วนปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง เบอร์โทรศัพท์ ๐๖๕-๘๕๓๐๕๖๒
- เบอร์ที่ทำการ อบต.วังทอง ๐๔๔ - ๐๕๖๒๓๓
- https://www.obt-wangthong.go.th/contact_form๑.php

The screenshot shows the homepage of the Wang Thong sub-district administration website. The page is filled with colorful icons for various services. A sidebar on the left lists categories such as 'ข้อมูลข่าวสาร' (Information), 'ระบบสืบรักษาสภาพของถนน' (Road maintenance system), and 'ข้อมูลเลือกตั้ง' (Election information). The main content area features icons for 'กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดชัยภูมิ' (www.cpmlocal.org), 'ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ' (www.info.go.th), 'E-Learning', 'เว็บไซต์ e-mail', 'แบบสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน', 'คู่มือสำหรับประชาชน', 'ร้องเรียน/ร้องทุกข์', 'ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร', 'สื่อสารกิจจานุกิจ', and 'E service'. At the bottom, there are icons for 'คำพิพากษาฎีกา', 'คำพิพากษาชั้นอุทธรณ์', 'คำพิพากษาชั้นศาล', 'คำพิพากษาศาลปกครอง', 'คำพิพากษาศาลแพ่ง', and 'คำพิพากษาศาลอาญา'. A sidebar on the right contains a list of administrative services including 'มาตรการเฝ้าจับตามองสินค้าเสี่ยงอันตราย', 'มาตรการห้ามแห่หรือผลุดตาอารักขา', 'มาตรการป้องกันการรบกวน', 'รายงานการป้องกันและลดผลกระทบสิ่งแวดล้อม', 'มาตรการควบคุมที่ดินและอาคารพาณิชย์', 'เป็นไป ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี', 'มาตรการจัดการในกรณีได้ทราบแจ้งรับแจ้ง', 'การทุจริตหรือการส่งมอบการทุจริต', 'มาตรการป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์', 'สนับสนุนผลประโยชน์สาธารณะ', 'มาตรการในการสร้างจิตสำนึกและ ความตระหนักแก่บุคลากร ทั้งหน่วยงานของตนเอง และ หน่วยงานอื่น และ พนักงาน', and 'มาตรการป้องกันภาวะระบบการปฏิบัติงานภายใต้'.

ช่องทางการ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านทางเว็บ

ไซต์ <https://obt-wangthong.go.th/index.php>

The screenshot shows a web browser window with the URL obt-wangthong.go.th/contact_form1.php. The page title is "ช่องทางแจ้งร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ". The form contains the following fields and instructions:

คุณสามารถร้องเรียนได้ทันที ตามแบบฟอร์มข้างหน้านี้
หรือคุณสามารถร้องทุกข์ด้วยตนเอง ได้ที่แยกกองการบริการส่วนตำบล ได้ตลอดเวลา
หรือสามารถร้องเรียนผ่านแบบฟอร์มข้างหน้านี้ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ร้องเรียนการทุจริต

ชื่อ - นามสกุล

บ้านเลขที่ หมู่ที่

ตำบล อำเภอ จังหวัด

อีเมล

มือถือ โทรสาร

****รายละเอียดการร้องเรียน

เพื่อประกอบการพิจารณา หากไม่ชัดเจนประการใด โปรดพิจารณาแนบเอกสารหลักฐานประกอบด้วย

ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านช่องทางออนไลน์

Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

<https://www.facebook.com/wangthong2560/>





แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต

เขียนที่

เรื่อง

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลวังทอง

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

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....ได้รับความเดือนร้อน เนื่องจาก.....

.....

.....

.....

.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย / นาง / นางสาว).....

จึงใคร่ขอร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต มาถึงนายกองค้การบริหารส่วนตำบลวังทอง เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือนร้อน จำนวน.....ฉบับ
๔. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ)

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง(ถ้ามี).....

หมายเลขโทรศัพท์.....