



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง
ที่ รอ ๘๒๐๐๑/๒๕๖๗ วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗
เรื่อง ขออนุมัติใช้คู่มือแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และคู่มือปฏิบัติงาน
ด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

ด้วยงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่างได้จัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานจำนวน ๒ เรื่อง ได้แก่

๑. แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่หน่วยงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ และประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนได้ทราบ

๒. คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน ถูกต้องตามระเบียบหลักเกณฑ์

ในการนี้ งานการเจ้าหน้าที่สำนักปลัดขออนุมัติใช้คู่มือแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง และขออนุญาตเผยแพร่เอกสารในเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และประชาชนทั่วไปได้รับทราบแนวทางปฏิบัติ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางแก้วตา จินภักดิ์)

นักทรัพยากรบุคคล

ความเห็นผู้บังคับบัญชา

(นางแจ่มใส จันทร์เพ็ง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.

(นายศรีศักดิ์ เวียงนนท์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายก อบต.

☒ อนุมัติ/ดำเนินการตามเสนอ

☐ ไม่อนุมัติ เหตุผล.....

(นายวิสัย วรศิริ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่างจึงได้จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าว รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

นายวิสัย วรศิริ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง



แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง
อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

โทร. ๐-๔๓๕๐-๑๓๓๓
www.nonsawang.go.th

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
การร้องเรียน/แจ้ง	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
ภาคผนวก	๗
แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘
แบบฟอร์มผ่านเว็บไซต์	๙

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้ง ภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่ เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. ตู้ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง หมู่ที่ ๔ ตำบลโนนสว่าง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๕๐

๒. เว็บไซต์ ศูนย์รับแจ้ง เบาะแส เรื่องทุจริต คอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง nonsawang.go.th

๓. Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

๔. ทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๕๐-๑๓๓๓

๕. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง หมู่ที่ ๔ ตำบลโนนสว่าง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๕๐

๖. ตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

๗. สายตรงนายกฯเบอร์โทร ๐๙๘-๒๗๕๑๔๔๕

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง ได้ทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการส่งเสริม ค้ำครองจริยธรรมในเทศบาลตำบลโนนสว่าง เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ จึงกำหนด หลักเกณฑ์ มาตรการและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง มีบทบาทหน้าที่หลักใน การกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และค้ำครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและค้ำครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง ทุกระดับกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานักกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและค้ำครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจเชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการ หน่วยงานนำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. ตู้ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง หมู่ที่ ๔ ตำบลโนนสว่าง อำเภอกะเทวีชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๕๐

๒. เว็บไซต์ ศูนย์รับแจ้ง เบาะแส เรื่องทุจริต คอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง nonsawang.go.th

๓. Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

๔. ทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๕๐-๑๓๓๓

๕. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง หมู่ที่ ๔ ตำบลโนนสว่าง อำเภอกะเทวีชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๕๐

๖. ตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

๗. สายตรงนายกฯเบอร์โทร ๐๙๘-๒๗๕๑๔๔๕

/ในส่วนการ...

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการงาน จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจาก ประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลรามะสัก เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานและประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราວร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกันส่งเสริมการรักษาและการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป”

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เปรียบเทียบและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕. ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้ง

๑. ตู้ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง หมู่ที่ ๔ ตำบลโนนสว่าง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๕๐

๒. เว็บไซต์ ศูนย์รับแจ้ง เบาะแส เรื่องทุจริต คอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง nonsawang.go.th

๓. Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

๔. ทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๕๐-๑๓๓๓

๕. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง หมู่ที่ ๔ ตำบลโนนสว่าง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๕๐

๖. ตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

๗. สายตรงนายกฯเบอร์โทร ๐๙๘-๒๗๕๑๔๔๕

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด

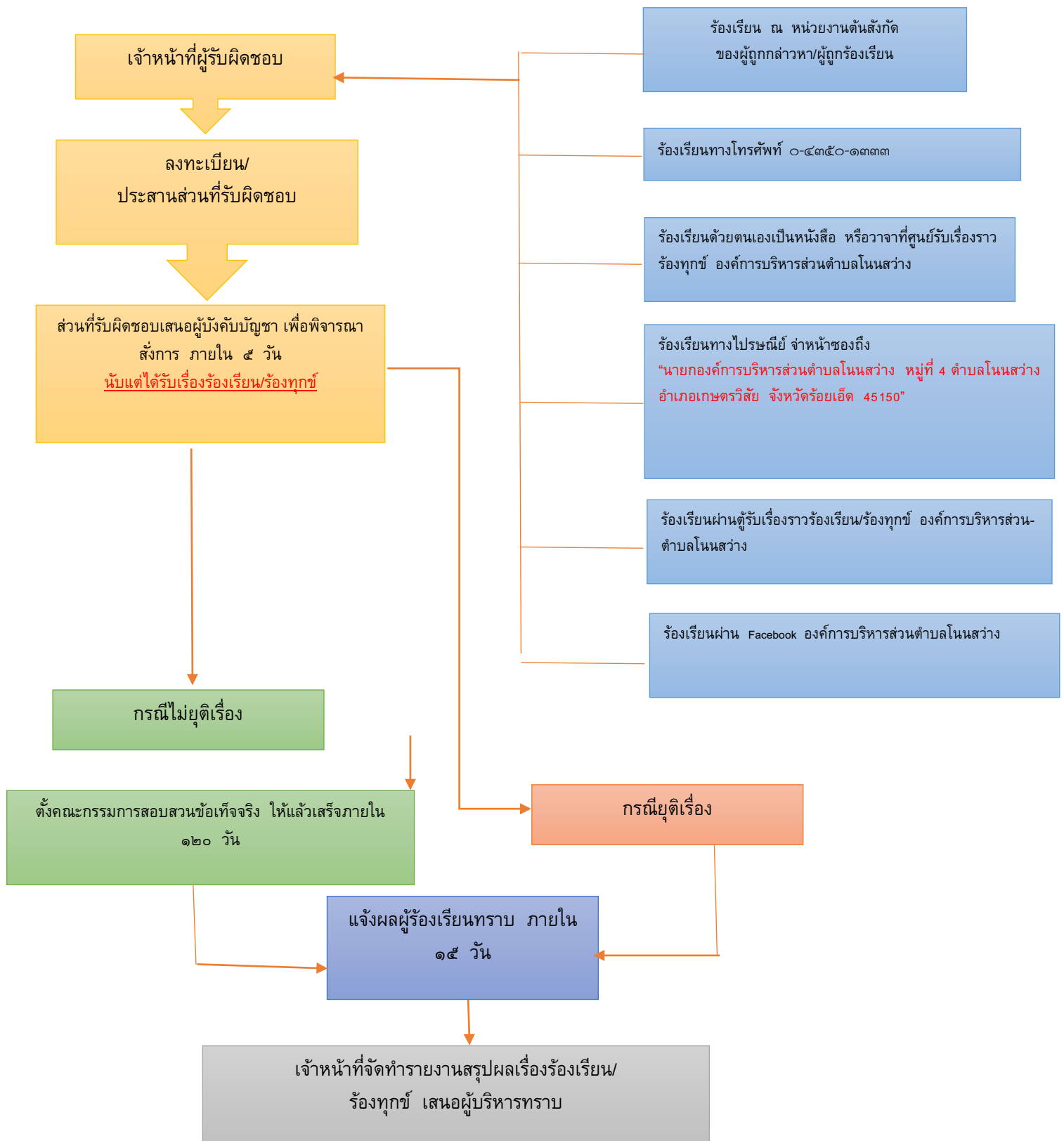
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

-ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง อำเภอกะชังศรีวิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง
๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชา เหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ จัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการข้อร้องเรียนเพื่อประสานงานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง หมู่ที่ ๔ ตำบลโนนสว่าง อำเภอกะชังศรีสะเกษ จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๕๐	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ Nonsawang.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง หมู่ที่ ๔ ตำบลโนนสว่าง อำเภอกะชังศรีสะเกษ จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๕๐	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๕๐-๑๓๓๓	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	

ร้องเรียนทางตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนสายตรงนายกฯ เบอร์โทร ๐๙๘-๒๗๕๑๔๔๕	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง
อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัด
.....โทรศัพท์.....อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน
.....ออกโดยวันออกบัตรวันหมดอายุ
.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วน
ตำบลโนนสว่าง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต
ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี)
ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

.../ เรียนรองปลัด

เรียน รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

แบบฟอร์มผ่านเว็บไซต์



องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

"ซื่อสัตย์ สุจริต มุ่งสัมฤทธิ์ของงาน ยึดมั่นมาตรฐาน บริการด้วยใจเป็นธรรม"

ข่าวประชาสัมพันธ์

ข่าวจัดซื้อจัดจ้าง

คำถามที่พบบ่อย

ติดต่อเรา

รับเรื่องร้องเรียน

แบบสำรวจความพึงพอใจ

ผลการจัดซื้อจัดจ้าง

e-services

เว็บบอร์ดQ&A

ร้องเรียนทุจริต

ลงนามถวายพระพร

เกี่ยวกับหน่วยงาน

หน้าหลัก
ประวัติความเป็นมา
สภาพและข้อมูลพื้นฐาน
มาตรฐานการให้บริการ
วิสัยทัศน์/พันธกิจ
นโยบายการบริหารงาน
เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร
แผนที่สำนักงาน
สำนักงาน
งบประมาณ
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
แผนพัฒนาท้องถิ่น
แผนยัตราการคลัง
ผลการดำเนินงานการเงินราย
ไตรมาส
แผนบริหารความต่อเนื่องของ
องค์กร
ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน
แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำ
ปี
รายงานการกำกับติดตามการใ้
จ่ายงบประมาณประจำปีรอบ 6
เดือน
รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ
ประจำปี

ร้องเรียนทุจริต

ข้อมูลผู้กล่าวหาข้อเขียน
วัตถุประสงค์การร้องเรียน

ชื่อ-นามสกุล *

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน *

ที่อยู่ *

E-mail (ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์ *

ข้อมูลผู้ถูกกล่าวหาข้อเขียน
วัตถุประสงค์การร้องเรียน

ชื่อ-นามสกุล *

9.1 ข้อมูลพื้นฐาน

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ nonsawang.go.th
๒. เมนูด้านบนสุด เลือกเมนูร้องเรียน/ทุจริต
๓. กรอกข้อมูล ชื่อ – นามสกุล
๔. ช่องกรอกรหัสประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก
๕. กรอกข้อมูลที่อยู่
๖. กรอกอีเมลล์ (ถ้ามี)
๗. กรอกหมายเลขโทรศัพท์
๘. กรอกข้อมูลผู้ถูกกล่าวหาหรือร้องเรียน

หมายเหตุ ควรกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนสมบูรณ์



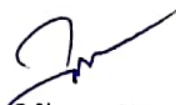
ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและ
เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

ด้วยปัจจุบัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทา
ทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง เป็นองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๑๔ หมู่บ้าน ในเขตตำบลโนนสว่าง ได้ดำเนินการ
ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอดทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้
เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่างจึง
ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่อง
ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือ
ปฏิบัติ งานดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



นายวิสัย วรศิริ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง



คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง
อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

โทร. ๐-๔๓๕๐-๑๓๓๓

www.nonsawang.go.th

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง จัดทำขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔)ตลอดถึงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ และประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

๑. หลักการและเหตุผล
๒. วัตถุประสงค์
๓. คำจำกัดความ
๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ
๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๙. การบันทึกข้อร้องเรียน
๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน
๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ภาคผนวก

- ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)
- ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)
- ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- แบบฟอร์มผ่านเว็บไซต์

๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบ และกำหนดแนวทางการร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน ถือว่าเป็นการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)”

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง เป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง ที่จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนหมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด... ชื่อหน่วยงาน...เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ของ...ชื่อหน่วยงาน...

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต่อ...ชื่อหน่วยงาน...หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

การดำเนินการหมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/เบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๑ ตู้ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง หมู่ที่ ๔ ตำบลโนนสว่าง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๕๐

๔.๒ เว็บไซต์ ศูนย์รับแจ้ง เบาะแส เรื่องทุจริต คอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง
nonsawang.go.th

๔.๓ Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

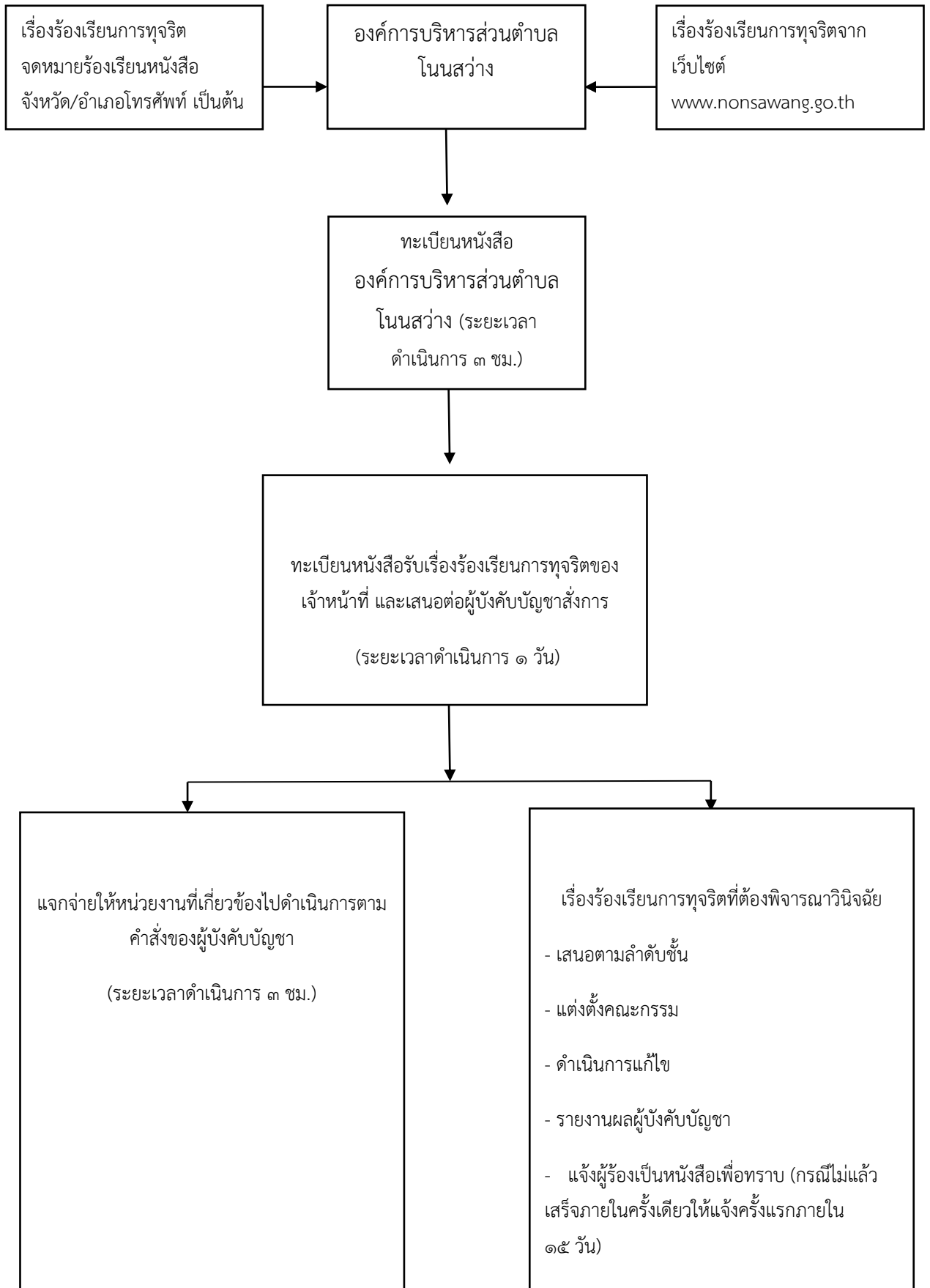
๔.๔ ทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๕๐-๑๓๓๓

๔.๕ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง หมู่ที่ ๔ ตำบลโนนสว่าง
อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๕๐

๔.๖ ตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

๔.๗ สายตรงนายกฯเบอร์โทร ๐๙๘-๒๗๕๑๔๔๕

๕ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

๖.๒ แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่างเพื่อความสะดวกในการประสานงานกรณีมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำการทุจริตของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

๗ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่มายังองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่างจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการข้อร้องเรียนเพื่อประสานงานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง หมู่ที่ ๔ ตำบลโนนสว่าง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๕๐	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ Nonsawang.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง หมู่ที่ ๔ ตำบลโนนสว่าง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๕๐	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๕๐-๑๓๓๓	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนสายตรงนายกฯ เบอร์โทร ๐๙๘-๒๗๕๑๔๔๕	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	

๘ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑)ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒)วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวน

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว หรือเสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

๘.๔ เรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลเก็บเป็นฐานข้อมูล

๘.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหรือหลักฐานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวน ต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะได้รับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดเป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียนแจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๙ การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

๑๐ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักงานให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการโดยตรง ให้รายงานผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๑ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง ทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลักจากสิ้นปีงบประมาณเอนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้อง ๑)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล

.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ

.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร

.....เลขที่.....ออกโดย

.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทาง
อาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

สำนักงานปลัด

โทรศัพท์ ๐-๔๓๕๐-๑๓๓๓

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)

(แบบคำร้อง ๒)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง
อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล
.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ
.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร
.....เลขที่.....ออกโดย
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์
เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง
.....
.....โดยขอ
อ้าง.....เป็นหลักฐานประกอบทั้งนี้
ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ อบต.โนนสว่าง ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็น
คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)



ที่ รอ ๘๒๐๐๑/

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง
อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง
โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น.....ลงวันที่.....
เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง

.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับ
เรื่องฯ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

และองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่างและได้มอบหมายให้
.....เบอร์โทรศัพท์.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง และได้จัดส่งเรื่องให้
.....เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมาย
นั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

สำนักงานปลัด

โทรศัพท์ ๐-๔๓๕๐-๑๓๓๓



ที่ รอ ๘๒๐๐๑/

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ๕๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง ที่ รอ ๘๒๐๐๑/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....
๒.....
๓.....

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง (ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม ประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

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

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐาน ประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

สำนักงานปลัด

โทรศัพท์ ๐-๔๓๕๐-๑๓๓๓

แบบฟอร์มผ่านเว็บไซต์



องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

"ชื่อสัตย์ สุจริต มุ่งสัมฤทธิ์ของงาน ยึดมั่นมาตรฐาน บริการด้วยใจเป็นธรรม"

[ข่าวประชาสัมพันธ์](#) [ข่าวจัดซื้อจัดจ้าง](#) [คำถามที่พบบ่อย](#) [ติดต่อเรา](#) [รับเรื่องร้องเรียน](#) [แบบสำรวจความพึงพอใจ](#)

[ผลการจัดซื้อจัดจ้าง](#) [e-services](#) [เว็บบอร์ดQ&A](#) [ร้องเรียนทุจริต](#) [ลงนามถวายพระพร](#)

เกี่ยวกับหน่วยงาน

หน้าหลัก
ประวัติความเป็นมา
สภาพและข้อมูลพื้นฐาน
มาตรฐานการให้บริการ
วิสัยทัศน์/พันธกิจ
นโยบายการบริหารงาน
เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร
แผนที่สำนักงาน
สำนักงาน
งบประมาณ
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
แผนพัฒนาท้องถิ่น
แผนยุทธศาสตร์
ผลการดำเนินงานการเงินรายไตรมาส
แผนบริหารความต่อเนื่องขององค์กร
ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน
แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี
รายงานการกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีรอบ 6 เดือน
รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี

ร้องเรียนทุจริต

ข้อมูลผู้กล่าวหา/ร้องเรียน
ข้อมูลผู้กล่าวหา/ร้องเรียน

ชื่อ-นามสกุล *

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน *

ที่อยู่ *

E-mail (ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์ *

ข้อมูลผู้ถูกกล่าวหา/ร้องเรียน
ข้อมูลผู้กล่าวหา/ร้องเรียน

ชื่อ-นามสกุล *

9.1 ข้อมูลพื้นฐาน

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ nonsawang.go.th
๒. เมื่อกดปุ่มซ้ายมือ เลือกเมนูร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. กรอกข้อมูล ชื่อ – นามสกุล
๔. ช่องกรอกรหัสประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก
๕. กรอกข้อมูลที่อยู่
๖. กรอกอีเมล (ถ้ามี)
๗. กรอกช่องโทรศัพท์
๘. กรอกข้อมูลผู้ถูกกล่าวหา/ร้องเรียน