



คำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

ที่ ๑๐ / ๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใส ของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เพื่อให้การจัดทำคู่มือ ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบด้วย

๑. หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ประธานกรรมการ
๒. หัวหน้าฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กรรมการ
กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ
๓. หัวหน้าฝ่ายนิติการ กรรมการ
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ
๔. นิติกร ชำนาญการ / ปฏิบัติการ กรรมการและเลขานุการ

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือปฏิบัติการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ เดือน มกราคม พุทธศักราช ๒๕๖๖

พล.ร.อ

(สุวิทย์ ชาระรูป)

รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ปฏิบัติราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ



คำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

ที่ ๑๑ / ๒๕๖๖

เรื่อง มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ที่ ๑๐ / ๒๕๖๖ ลงวันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติการจัดการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และประพฤติมิชอบ เพื่อให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชน ภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ครอบคลุมทั่วทั้งจังหวัด ซึ่งได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงมอบหมายให้ นายปราบ พิเศษชีพ ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ และนางสาวศุภาพิชญ์ สุตสาย ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ เดือน มกราคม พุทธศักราช ๒๕๖๖

พล.ร.อ

(สุวิทย์ ธาระรูป)

รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ปฏิบัติราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ
เรื่อง ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ประจำปี ๒๕๖๖

ด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้นภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางที่ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การสะท้อนปัญหาความต้องการ ความเดือดร้อนต่าง ๆ ที่ได้รับ ตลอดจนการตรวจสอบความถูกต้องและความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ในการดำเนินการโครงการต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับขั้นตอนและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งในด้านปริมาณงาน และคุณภาพ จึงขอประชาสัมพันธ์การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบเพื่อสามารถเข้าถึงการร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ หรือแจ้งการทุจริตได้ในวันและเวลาราชการ (ไม่หยุดพักกลางวัน) โดยผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. แจ้งด้วยตนเองโดยตรง แจ้งได้ที่ศูนย์ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ
๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๔๘๑-๒๐๙๘
๓. ทางเว็บไซต์ www.chpao.org
๔. ทางไปรษณีย์ ศูนย์ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ตั้งที่ ๑๓๕ ถนนองค์การฯ สาย ๑ ต.ในเมือง อ.เมืองชัยภูมิ จ.ชัยภูมิ
๕. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็น ซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงาน ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน และผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือน มกราคม พุทธศักราช ๒๕๖๖

พล.ร.อ

(สุวิทย์ ธาระรูป)

รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ปฏิบัติราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ
เรื่อง ประกาศช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ประจำปี ๒๕๖๖

เพื่อให้การบริหารราชการ ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจน แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ อีกทั้ง เพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลนั้น จะเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน องค์การบริหารส่วน จังหวัดชัยภูมิ จึงได้ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยมีช่องทาง ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐดังต่อไปนี้

๑. แจ้งด้วยตนเองโดยตรง แจ้งได้ที่ศูนย์ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ
๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๔๘๑-๒๐๙๘
๓. ทางเว็บไซต์ www.chpao.org
๔. facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ
๕. ทางไปรษณีย์ ศูนย์ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ตั้งที่ ๑๓๕ ถนนองค์การฯ สาย ๑ ต.ในเมือง อ.เมืองชัยภูมิ จ.ชัยภูมิ
๖. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็น ซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงาน ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน และผู้แสดงความคิดเห็นตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือน มกราคม พุทธศักราช ๒๕๖๖

พล.ร.อ

(สุวิทย์ ชาระรูป)

รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ปฏิบัติราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใส ของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ได้ทำคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ประจำปี ๒๕๖๖ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิประจำปี ๒๕๖๖ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือน มกราคม พุทธศักราช ๒๕๖๖

พล.ร.อ

(สุวิทย์ ฮาระรูป)

รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ปฏิบัติราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ



แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ
อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

คำนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๓
ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบคำร้อง	๕
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิโดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ๑๓๕ ถนนองค์การสาย ๑ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดชื่อหน่วยงาน เช่น การประพุดติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติ ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของ **องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ**

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียนต่อ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขต**องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ**

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือ ได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/LINE

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

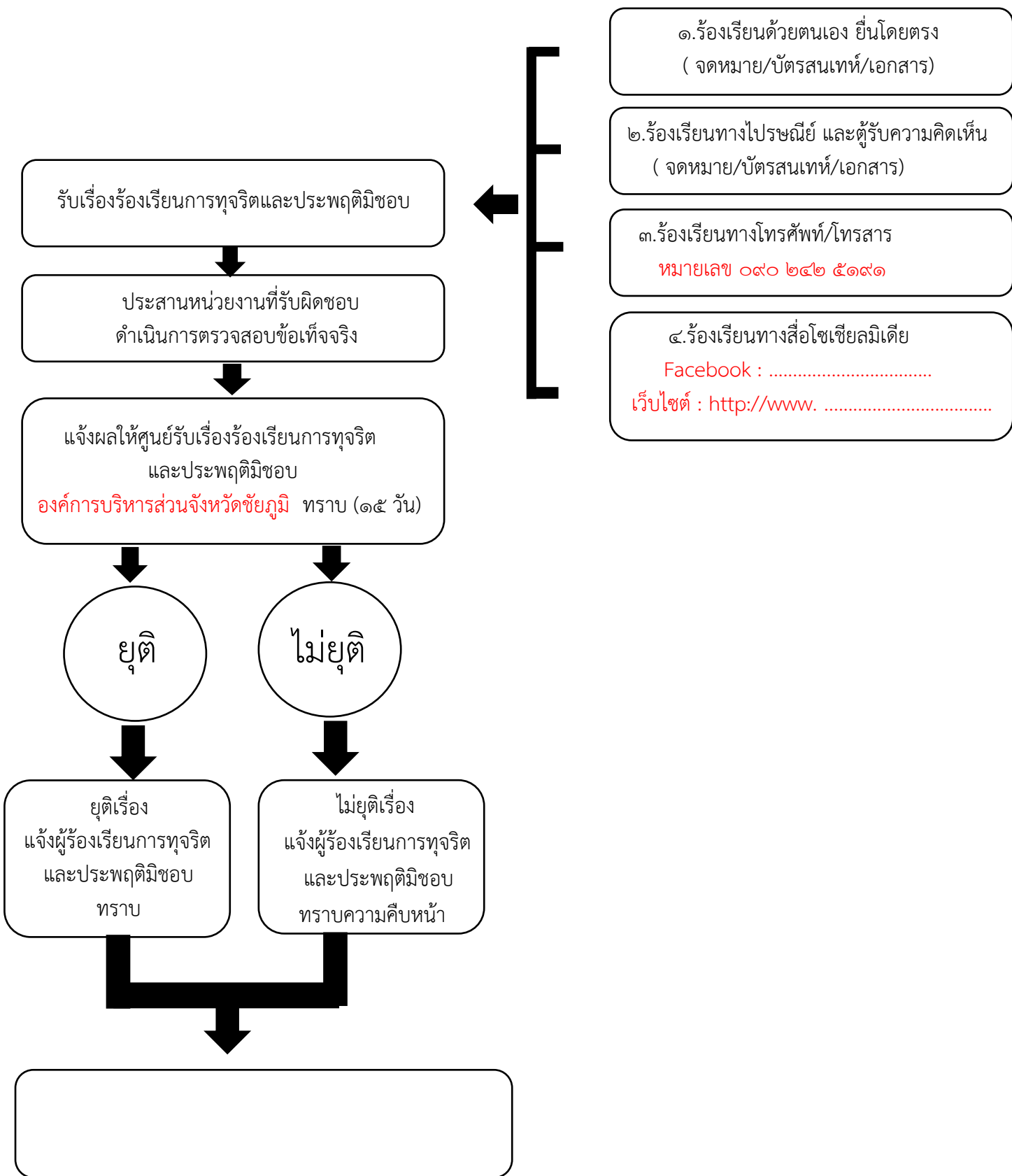
เปิดให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่อโซเชียลมีเดีย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) แจ้งด้วยตนเอง **แจ้งได้ที่ ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ**
- ๒) ทางไปรษณีย์ **ที่ทำการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ๑๓๕ ถนนองค์การสาย ๑ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ**
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ **หมายเลข ๐๙๐ ๒๔๒ ๕๑๙๑**
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ**
- ๕) เว็บไซต์ **http://www.....**
- ๖) Facebook
- ๗) **สายตรงชื่อหน่วยงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ หมายเลข ๐๙๐ ๒๔๒ ๕๑๙๑**

๙.แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางสื่อโซเชียลมีเดีย	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- ๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด **องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ**
- ๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๒) กรอกรายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ – สกุล ผู้ถูกร้องเรียน , ช่วงเวลาการกระทำความผิด , พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ **องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ**

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้งานนิติการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรมการดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๕. แบบคำร้อง

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (เอกสารแนบท้าย)

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

เรื่อง.....

เรียน นายก.....

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว)นามสกุล.....อายุ.....ปี อยู่
บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....
ช่องทางการรับเรื่อง มาด้วยตนเอง ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ ทางเว็บไซต์
 ทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน อื่น ๆ.....

ขอเรียนว่า (นาย/นาง/นางสาว)นามสกุล.....อายุ.....ปี
สังกัด.....ตำแหน่ง.....ระดับ.....

ช่วงเวลาการกระทำความผิด.....

พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....
(.....)