



แนวทางปฏิบัติการจัดการรับเรื่องร้องเรียน  
การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต  
องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ  
อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

โทร-๐๔๓-๓๐๖๑๓๐

โทร ๐๔๓-๓๐๖๑๕๐

<https://www.khnlocal.go.th/>

## คำนำ

ตามนโยบายของคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีประกาศฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ การจัดตั้งศูนย์ศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร และการปฏิบัติงานของส่วนราชการสามารถบริการให้กับประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ ทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/การทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ขึ้นตามคำสั่งที่ ๖๗/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ เพื่อสนองนโยบายของคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/การทุจริตด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/การทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ	๑
๔. สถานที่ตั้ง	๑
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/การทุจริต	๓
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๕
๑๐. ขั้นตอนการดำเนินการ	๕
๑๑. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/การทุจริต	๗
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๗
๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือทราบ	๘
๑๔. แบบฟอร์มคำร้อง	๙

# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

## ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/การทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/การทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

เพื่อเป็นการบริการประชาชนในด้านกฎหมาย เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการ โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยให้บริการ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖ ) พ.ศ.๒๕๕๒ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/การทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือขึ้น

## ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่เลขที่ ๘๘ หมู่ที่ ๔ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/การทุจริต และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	<p>- ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป</p> <p>ผู้รับบริการประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ /เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/ เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล</p> <p>*หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกอย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายถึงความรวมถึงองค์กร อิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะ เดียวกัน</p> <p>*เจ้าหน้าที่รัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็น กรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้แต่งตั้งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงาน ของรัฐ</p> <p>-บุคคลหรือหน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ</p> <p>-ผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์</p> <p>-ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย</p> <p>-ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ</p> <p>-ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ</p>			
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการ ของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลแคนเหนือ			
การจัดการข้อร้องเรียน	-มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล			
ผู้ร้องเรียนการทุจริต	-ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/การทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การทุจริต /ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล			
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	-ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/Facebook			
เจ้าหน้าที่	-เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน			
ข้อร้องเรียน	-แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ เช่น	-ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	-การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน	-การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
คำร้องเรียน	หมายถึง คำหรือข้อความผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องเรียน/การ ทุจริต หรือระบบการรับคำร้องเรียน มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมี รายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้			

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/การทุจริตได้ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆมาเพื่อทราบพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา

การจัดการเรื่องร้องเรียน กระบวนการที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้ให้ได้รับการแก้ไขบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

## ๖. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต

-ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

- ผ่านทางเฟสบุ๊กของหน่วยงาน

-ผ่านทางอีเมลล์ของหน่วยงาน

-ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๓๐๖๑๓๐-๐๔๓๓๐๖๑๕๐

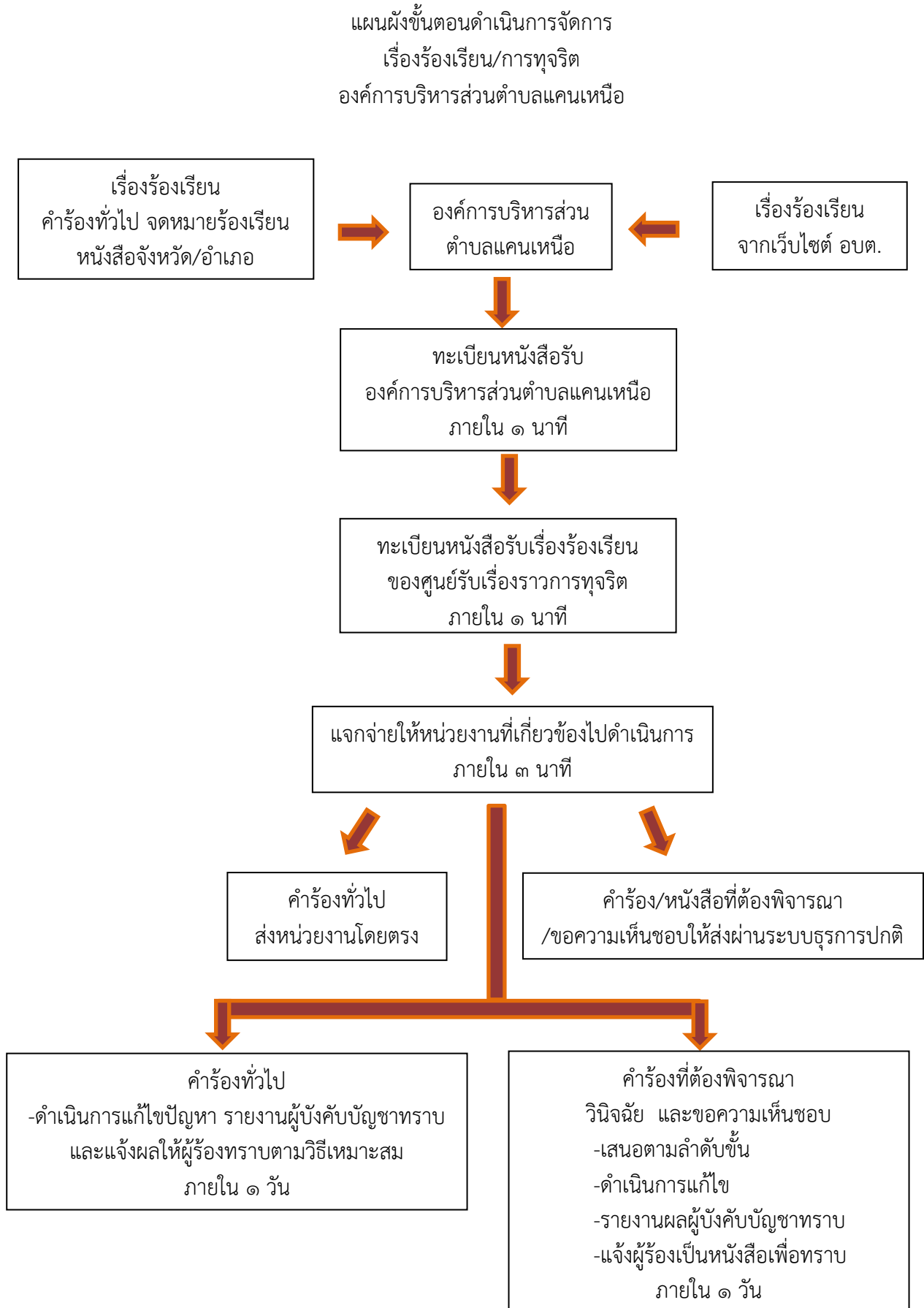
-ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ๘๘ หมู่ที่ ๔ ตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

-ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ ที่ ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

-ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

### ๗.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/การทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ



## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๘.๑ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๘.๒ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/การทุจริต ของหน่วยงาน
- ๘.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๘.๔ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือในทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
-รับเรื่องการทุจริตร้องเรียน ทุกช่องทาง -ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/การทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ในส่วนตรวจสอบพิจารณาส่งเรื่องให้ หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	๑ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น	
-หน่วยงานผู้รับผิดชอบสำรวจ ตรวจสอบภารกิจและสั่งการแก้ไข ปัญหาบรรเทาความเดือดร้อน	๒ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น	
-ดำเนินการแก้ไขปัญหาความ เดือดร้อน	๗ วันทำการ		

## ๑๐. ขั้นตอนการดำเนินการ

### ๑๐.๑ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

#### ๑๐.๑.๑ กรณีการทุจริต/ร้องเรียน ด้วยวาจา/โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/การทุจริตทั่วไป

**กรณีด้วยวาจา** ( มาด้วยตัวเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจมาด้วย)

ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/การทุจริตทั่วไป และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน

**หมายเหตุ** นาย ก อบต. แคนเหนือ อาจพิจารณาให้รับภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป ( ถ้าสามารถแจ้งได้)

**กรณีโทรศัพท์** ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/การทุจริตทั่วไป หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ ข้อมูล **มิให้รับ** เรื่องการทุจริต/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา ( เพื่อคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง



๑๐.๑.๒ กรณีการร้องเรียน/การทุจริตเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนการทุจริต พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
- ใช้อ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียน/การทุจริตแทนผู้ต้องแนบในมอบอำนาจด้วย

๑๐.๑.๓ กรณีเรื่องในส่วนราชการส่วนกลาง/หน่วยงาน/องค์กร ที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ตรวจสอบ/ ดำเนินการ(หนังสือ/สื่ออิเล็กทรอนิกส์/อื่นๆ) ให้ดำเนินการตามข้อ ๑๐.๒ ดังต่อไปนี้

#### ๑๐.๒ การลงทะเบียนรับเรื่องราวการทุจริต/ร้องเรียน

เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/การทุจริต องค์กรการบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ได้ดำเนินการตามข้อ ๑๐.๑ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

##### ๑๐.๒.๑ เรื่องที่รับดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่อง/ขอความเห็นจากผู้บังคับบัญชา เพื่อสั่งการ/ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่หรือคณะทำงานเจ้าของเรื่องมาตรวจสอบแก่เบื้องต้นภายในเวลาไม่เกิน ๗ วัน หากเป็นเรื่องสำคัญ/เร่งด่วนให้พิจารณาดำเนินการโดยทันที

##### ๑๐.๒.๒ เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ

นายก อบต.แคนเหนือ อาจพิจารณาให้รับดำเนินการแล้วแต่กรณี

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยาน หรือกรณีแวดล้อมขัดแย้งให้ตรวจสอบได้

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ นำเรื่องพร้อมความเห็นเหตุผลเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับชั้น ก่อนดำเนินการเสนอเรื่องตามขั้นตอนเพื่อให้ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ พิจารณาสั่งการต่อไป

#### ๑๐.๓ การพิจารณา เรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหา

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๑๐.๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเสนอเรื่องให้ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือพิจารณาวินิจฉัย โดยบันทึกดังกล่าวให้แสดงผลหรือข้อกฎหมายประกอบความเห็นด้วยว่าผู้ร้องเรียน/การทุจริตที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่มรดกความรับผิดชอบของส่วนราชการ/หน่วยงานใด และเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ หรือหน่วยงานอื่น หรือมีกฎหมายเฉพาะที่กำหนดไว้เป็นแนวทางพิจารณา มอบหมาย

๑๐.๓.๑ เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ให้ผู้แจ้งผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการตามระเบียบกฎหมายนั้นกำหนดต่อไป

#### ๑๐.๔ การแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/การทุจริต ให้ผู้ร้อง

ให้ศูนย์ร้องเรียน/การทุจริต องค์กรการบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ แจ้งเรื่องร้องเรียน/การทุจริต พร้อมผลการพิจารณาขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ที่มอบหมายให้เจ้าหน้าที่คณะทำงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตรวจสอบแก้ไขปัญหา ให้ผู้ร้องทราบภายในไม่เกิน ๗ วัน ทำการนับแต่ได้รับเรื่อง โดยให้แจ้งเป็นลายลักษณ์ หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นเฉพาะแล้ว

## ๑๑. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/การทุจริต

๑๑.๑ ให้เจ้าหน้าที่หรือคณะทำงานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา รวบรวมพยานหลักฐานทุกประเภท (พยานเอกสาร พยานบุคคลและพยานวัตถุ) ที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/การทุจริต นั้น รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง ( ถ้าจำเป็น) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียน/การทุจริตนั้นอย่างชัดเจน แล้วเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ พร้อมดำเนินการแก้ไขปัญหา

๑๑.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีที่ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน อย่างพอเพียง รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือพยานหลักฐานอย่างพอเพียง ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งที่ เกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณา

๑๑.๓ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน/การทุจริต เจ้าหน้าที่ หรือคณะทำงานพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วน ตามประเด็นข้อ ร้องเรียน/การทุจริต

๑๑.๔ คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/การทุจริต ควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญข้อกฎหมายที่ อ้างอิง และข้อพิจารณา พร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลพินิจ

๑๑.๕ ให้ศูนย์ร้องเรียน/การทุจริต องค์กรบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนร้อง/ ทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

**หมายเหตุ** กรณีผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการ ยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณา ยังไม่ได้รายงานผลการ พิจารณาให้ทราบหรือไม่ได้ขอขยายเวลาในกำหนด ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/การทุจริต องค์กรบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ในการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียน/การทุจริต โดยทำหนังสือประทับตรา และกำหนดติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต ออกเป็นระยะดังนี้

(๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน

(๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๑

(๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๒

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การ จัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจรับผิดชอบขององค์กรบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ ให้ดำเนินการ ประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

**๑๓. การรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ที่ทำการอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น**

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการซื้อร้องเรียน รายงานให้ที่ทำการอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ทราบเมื่อสิ้นปีงบประมาณ
- รวบรวมรายงานสรุปซื้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการจัดการซื้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

**๑๔. แบบฟอร์ม**

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวการทุจริต

**๑๕. จัดทำโดย**

- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/การทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น
- เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๓-๓๐๖๑๓๐ ๐๔๓-๓๐๖๑๕๐



### คำร้องทั่วไป

เขียนที่.....ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....  
เชื้อชาติ.....ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....  
อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทร.....

มีความประสงค์.....

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่

(.....)

วันที่.....

คำสั่ง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....

(ลงชื่อ).....

ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

ตำแหน่ง นายองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

วันที่.....

วันที่.....