



แนวทางการปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลชัษพุทธา  
อำเภอชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์

## แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ

๑. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนการทุจริต
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
๓. แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลซับพุทรา เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดย มีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๖-๗๑๓๘๘๙๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Faecebook Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

## การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ การประพฤตินิยมชอบ ไม่บริการ ประชาชนของพนักงาน ลูกจ้าง พนักงานจ้าง ของอบต.ชัยพุทรา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของอบต.ชัยพุทรา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๕. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

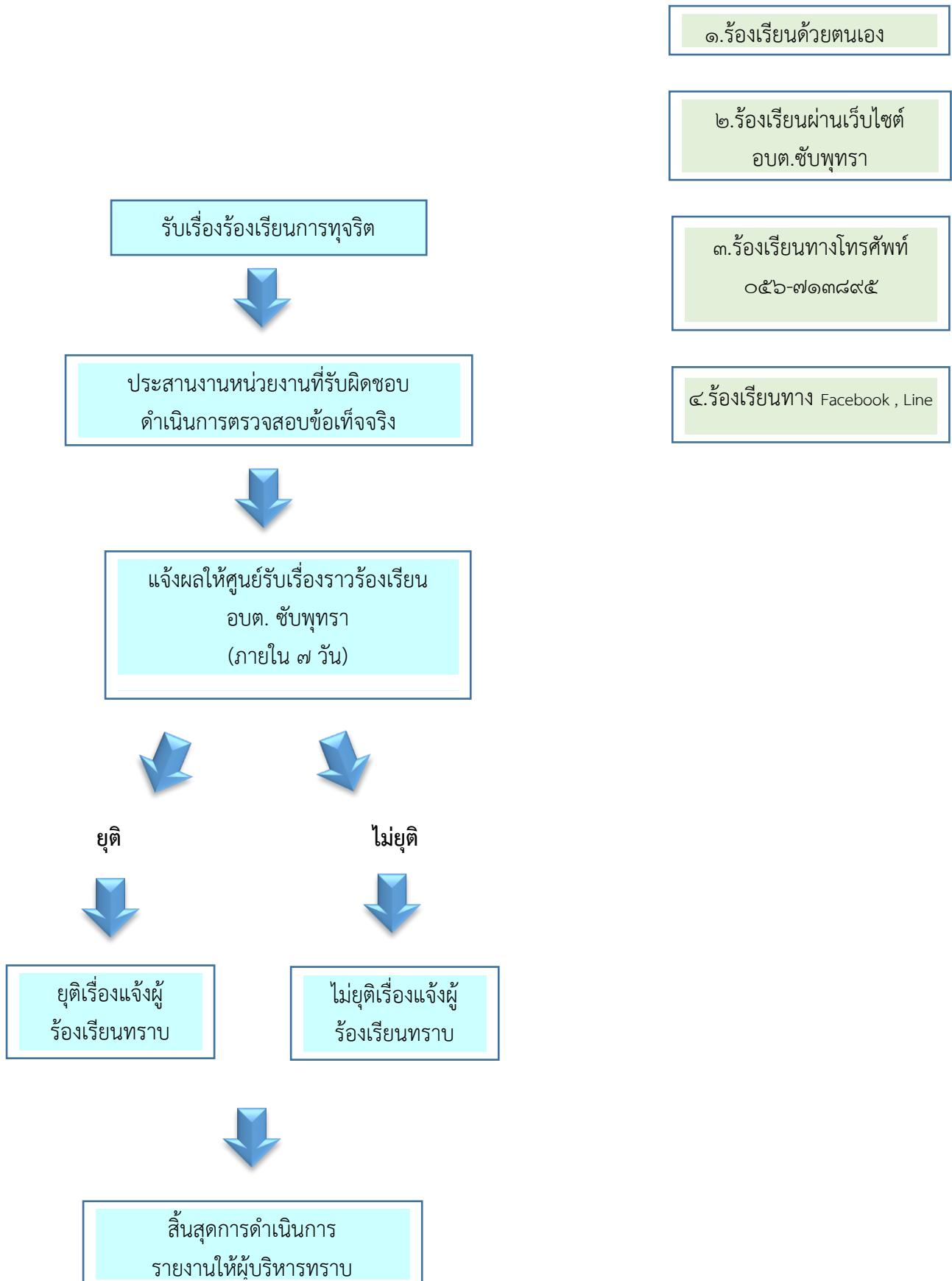
ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

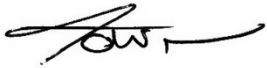
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการ แก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



แบบรายงานสถิติเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริต  
องค์การบริหารส่วนตำบลซับพุทรา อำเภอชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔  
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

ประเด็น/กิจกรรม	จำนวน		ให้บริการ		หมายเหตุ
	ราย	เรื่อง	ราย	เรื่อง	
๑.เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะขัดข้อง , การจัดการขยะมูลฝอย , เหตุรำคาญ	๓	๓	๓	๓	
๒.ร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ การ ประพฤติมิชอบ ไม่บริการประชาชน ของ พนักงาน ลูกจ้าง พนักงานเจ้าขององค์การ บริหารส่วนตำบลซับพุทรา	-	-	-	-	
๓.เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความ รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล ซับพุทรา ให้ดำเนินการประสานงานหน่วยงาน ภายนอกที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป	-	-	-	-	
๔.เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีที่ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-	-	
<b>รวมทั้งสิ้น</b>					

  
 ลงชื่อ.....ผู้รายงาน  
 (นายโอภาส นาน้ำเขียว)  
 ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานปลัด