



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว  
อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

## คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น และมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

หน่วยตรวจสอบภายใน  
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
<b>บทที่ ๒ ประเด็นเกี่ยวข้องกับการร้องเรียน</b>	
คำจำกัดความ	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
<b>บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่อบต.เขาจ้าว</b>	
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่อบต.เขาจ้าว	๔
ช่องทางการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว	๕
ช่องทางการร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์และสายด่วนถึงนายก อบต.เขาจ้าว	๖
ช่องทางการร้องเรียนผ่านทาง Facebook/Line	๗
ช่องทางการร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น	๘
<b>บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	
กระบวนการพิจารณาดำเนินการ	๙
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๙
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๙
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๑๐
การบันทึกข้อร้องเรียน	๑๐
แผนผังการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน	๑๑
ขั้นตอนการรับแจ้ง	๑๒
<b>ภาคผนวก</b>	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่	



## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงการกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการ ประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อเป็นกรอบ หรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

### ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานใน การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ ที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### ๓. ขอบเขต

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ
๓. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการ เพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
๔. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ ในเรื่องของผู้ขอรับบริการ ต้องการทราบ เพื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนและประพตติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.เขาจ้าวให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

## บทที่ ๒ ประเด็นเกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

### ๑. คำจำกัดความ

- ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/ หมู่บ้านในเขตตำบลเขาจ้าว
  - การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.เขาจ้าว ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
  - ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน /ร้องทุกข์/ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.เขาจ้าว/ การให้ข้อเสนอแนะการให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล
  - ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Facebook/ Line
  - เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
  - เจ้าหน้าที่ของอบต.เขาจ้าว หมายถึง นายกอบต. รองนายกอบต. เลขานุการนายกอบต. สมาชิกสภาอบต. พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง
- คำร้องทุกข์/ ร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน หรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
  - ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ร้องเรียนและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.เขาจ้าว ข้อคิดเห็น คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
  - การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
  - การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

## ๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

### ๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการมอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคล  
ที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

## ๒. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๒.๑ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ ช่องทางการติดต่อถึงผู้กล่าวหา เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น

๒.๒ ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน

๒.๓ รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือ พร้อมข้อเท็จจริงหรือ  
พฤติการณ์เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

๒.๔ วัน เดือน ปี และสถานที่ที่เกิดเหตุ

๒.๕ เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

๒.๖ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ กรณีร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว จะดำเนินการเฉพาะราย  
ที่ปรากฏพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานชัดเจนเท่านั้น

## ๓. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๓.๑ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑

๓.๒ มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับวินัยและการรักษาวินัย และการดำเนินการทาง วินัย พ.ศ.๒๕๕๘ แก้ไข  
เพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๓ พ.ศ.๒๕๖๒

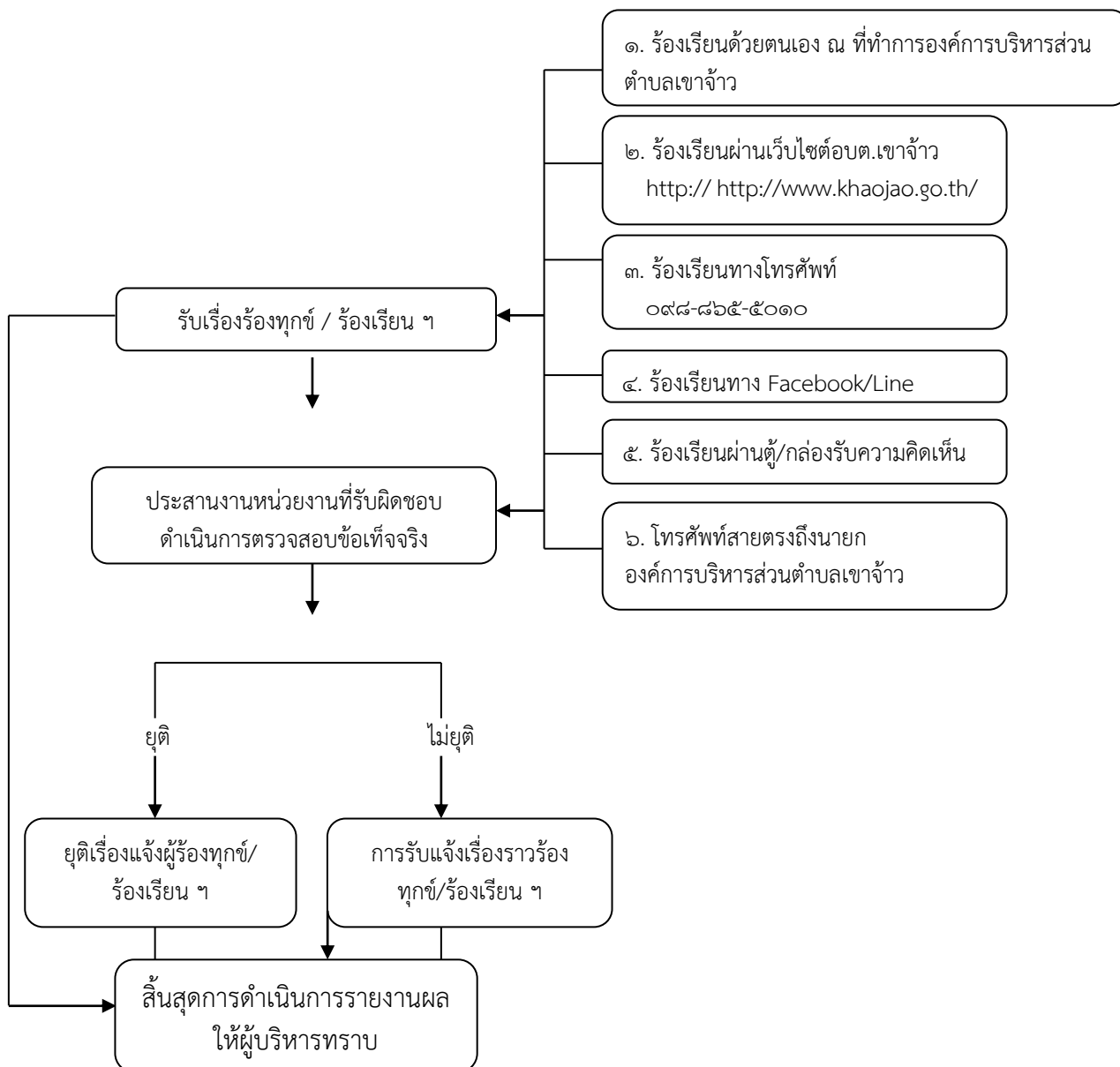
๓.๓ ประมวลจริยธรรมผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๕

๓.๔ ประมวลจริยธรรม สมาชิกสภาท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๕

๓.๕ ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง ประมวลจริยธรรมพนักงาน  
ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๕

## บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ อบต.เขาจ้าว



ช่องทางการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว

# ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.เขาจ้าว

เว็บไซต์ : <http://www.khaojao.go.th/>

**NO Gift Policy**  
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว  
ขอประกาศเจตจำนงว่าจะไม่รับของขวัญและสิ่งที่มีค่าติดทุกคน  
ในโอกาสการบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว  
ไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่  
(No Gift Policy)  
ทั้งในขณะ ก่อนและหลังปฏิบัติงาน ทั้งนี้ขอสงวนไว้ให้ภักทวารุจริต  
และประพฤติมิชอบทั้งในปัจจุบันและอนาคต

**นายพิรพจน์ เทกภู**  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย  
Khaojao Sub-township Administration Organization

เพื่อนร้องเรียน  
หน่วยงานราชการ ทหาร ตำรวจ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

สแกนเพื่อร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ และสายด่วนถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว

**ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์**  
**อบต.เวาจ้าว**

อบต.เวาจ้าว  
098-8655-010

พนักงานเจ้าหน้าที่จะ ปรึกษา  
ทำการบันทึก  
คำกล่าวหาไว้  
เป็นพยาน  
หลักฐาน



**ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์**  
**อบต.เวาจ้าว**

สายด่วนถึงนายก  
อบต.เวาจ้าว  
093-1690-613



ช่องทางการร้องเรียนผ่านทาง Facebook/Line ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว

# ช่องทางการร้องเรียน

## อบต.เขาจ้าว



### ร้องเรียนผ่าน Facebook

ง่าย, ทั่วถึง, ติดตามสถานะได้





สแกนที่นี่

---



### ร้องเรียนผ่าน LINE

สะดวก, รวดเร็ว, เป็นส่วนตัว

LINE ID Khaojao2540





ช่องทางการร้องเรียนผ่านทางตู้/กล่องรับความคิดเห็น

## กล่องรับความคิดเห็น



## บทที่ ๔

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### ๑. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๑. ให้ศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๒. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้ เลขานุการศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอคณะกรรมการศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในคู่มือนี้

๓. ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำ ให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้น เป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อนายกองคการบริหารส่วนตำบลเขาจ้าวเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่สามารถกระทำได้

๔. กรณีที่เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่ เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอ นายกองคการบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อนายกองคการบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว และยุติเรื่อง

๖. ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๗. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อนายกองคการบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง

๘. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวันเว้นแต่กรณีให้ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

#### ๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

มอบหมายให้ งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว เป็นส่วนงานที่รับผิดชอบหลัก และทุกส่วนราชการเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบรอง มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว

#### ๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนฯ ของหน่วยงาน

- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนฯ
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าวเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

#### ๔. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนฯ ที่เข้ามายังหน่วยงานจาก ช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

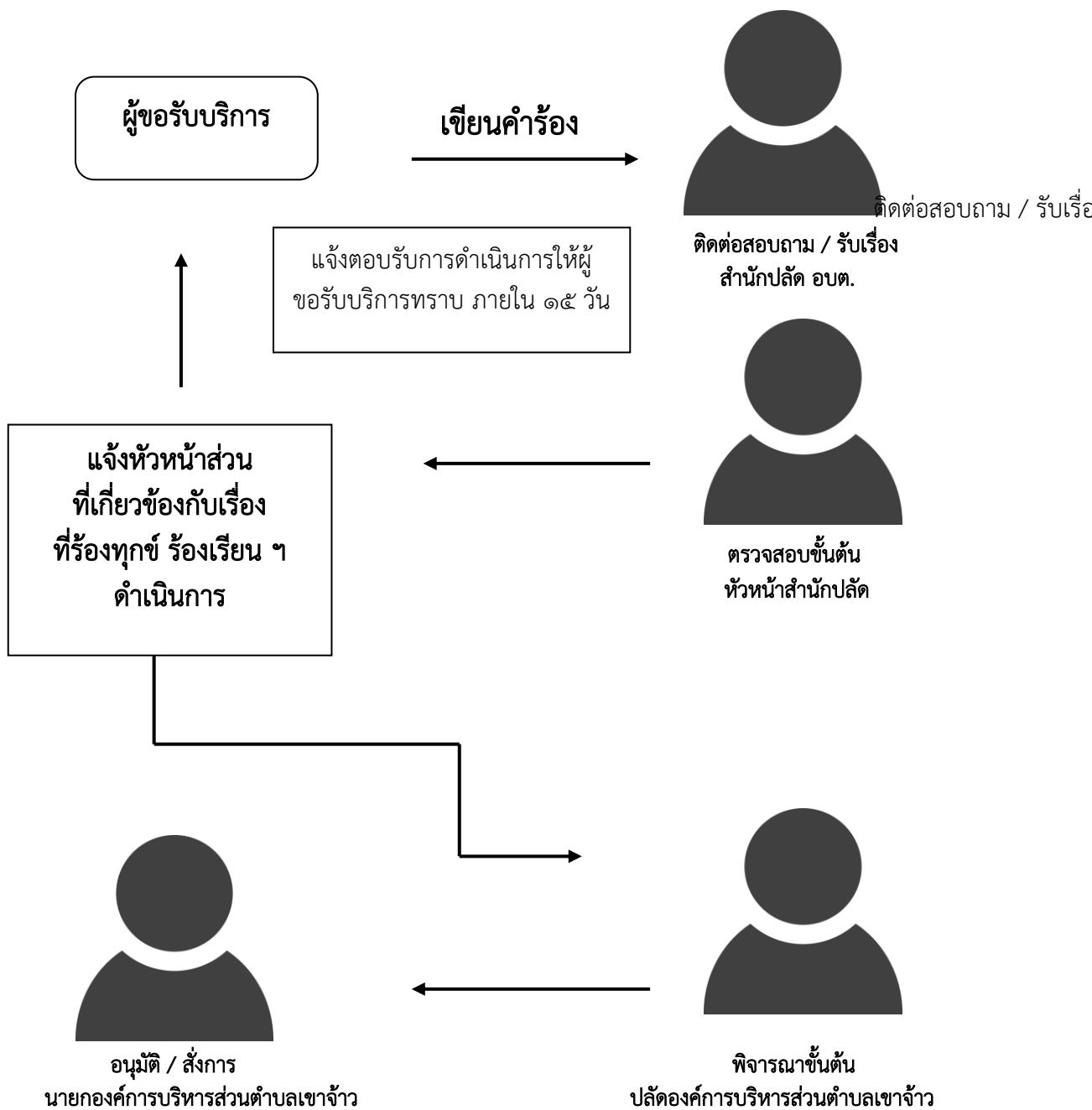
ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ			หมายเหตุ
		รับข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน			
		เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา			
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน	๑	วันทำการ	ยกเว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน	๑	วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน	๑	วันทำการ	
จดหมายถึงนายกฯ	ทุกวัน	ภายใน	๑	วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๙๘-๘๖๕-๕๐๑๐	ทุกวัน	ภายใน	๑	วันทำการ	ยกเว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนทาง Face Book/Line	ทุกวัน	ภายใน	๑	วันทำการ	

#### ๕. การบันทึกข้อร้องเรียน

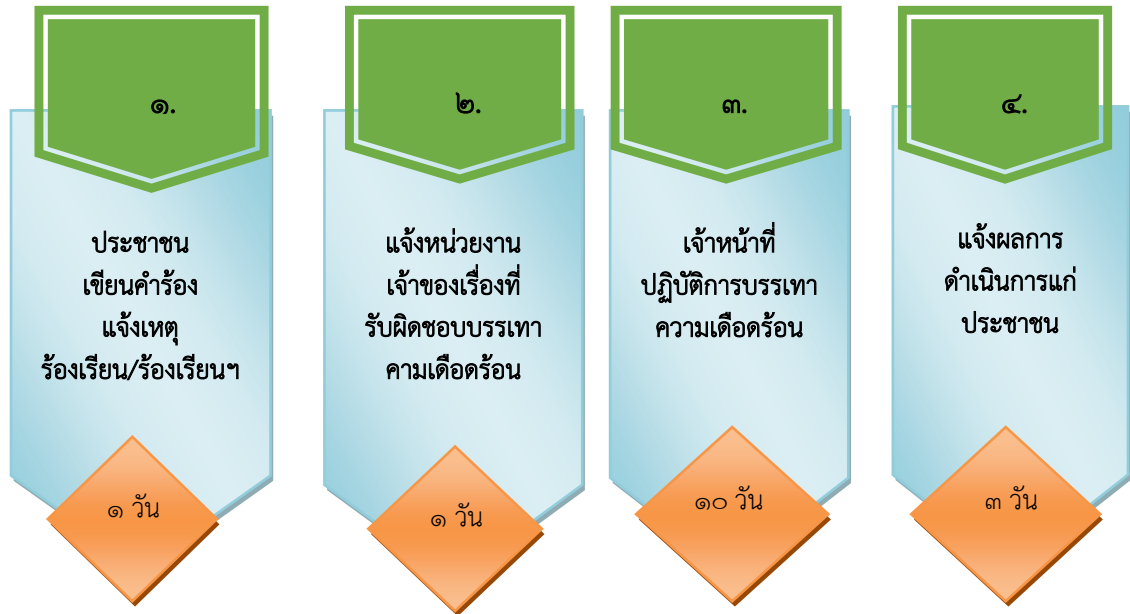
- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ฯ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ ร้องทุกข์เรื่อง / ร้องเรียนฯ และสถานที่เกิดเหตุ

## การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน

การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว



## ขั้นตอนการรับแจ้ง เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.เขาจ้าว



รวมระยะเวลาให้บริการไม่เกิน ๑๕ วัน/ราย

๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.เขาจ้าว ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการตามลำดับบังคับบัญชา ให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

### ๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

### ๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนฯ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

**ภาคผนวก**

## แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว

อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล..... อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....  
โทรศัพท์.....

ขอยื่นหนังสือ  ร้องเรียน  แจ้งเบาะแส ต่อนายองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าวว่า  
(นาย/นาง/นางสาว)..... ตำแหน่ง.....  
สังกัด.....มีพฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

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

โดยมีเอกสารหลักฐานประกอบได้แก่

๑. ....จำนวน .....แผ่น
๒. ....จำนวน .....แผ่น
๓. ....จำนวน .....แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความและเอกสารดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)..... ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
(.....)

ส่วนของเจ้าหน้าที่

รับหนังสือฉบับนี้เมื่อวันที่ .....

(ลงชื่อ)..... ผู้รับหนังสือ  
(.....)

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว

.....  
.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

วันที่.....

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว

.....  
.....

(ลงชื่อ).....

(สตอ.มนู คำทอง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว

คำสั่ง นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว

.....  
.....

(ลงชื่อ).....

(นายพัชรพงษ์ เอกนุ่ม)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว