

คู่มือ

กระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ
ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



จัดทำโดย

งานนิติการ

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

หลักเกณฑ์ ขั้นตอนการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่

ขั้นตอนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

๑. ช่องทางร้องเรียน

- ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง
- ไปรษณีย์และบัตรสนเท่ห์
- ทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๗๔๒๖๘๗ ต่อ ๑๐
- ช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ได้แก่ Facebook อบต.รอบเวียง

๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

งานนิติกร (เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตำแหน่งนิติกร)

๓. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๑ องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการ
ทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ในข้อที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/
แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
รอบเวียง

ขั้นตอนที่ ๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/
คณะทำงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

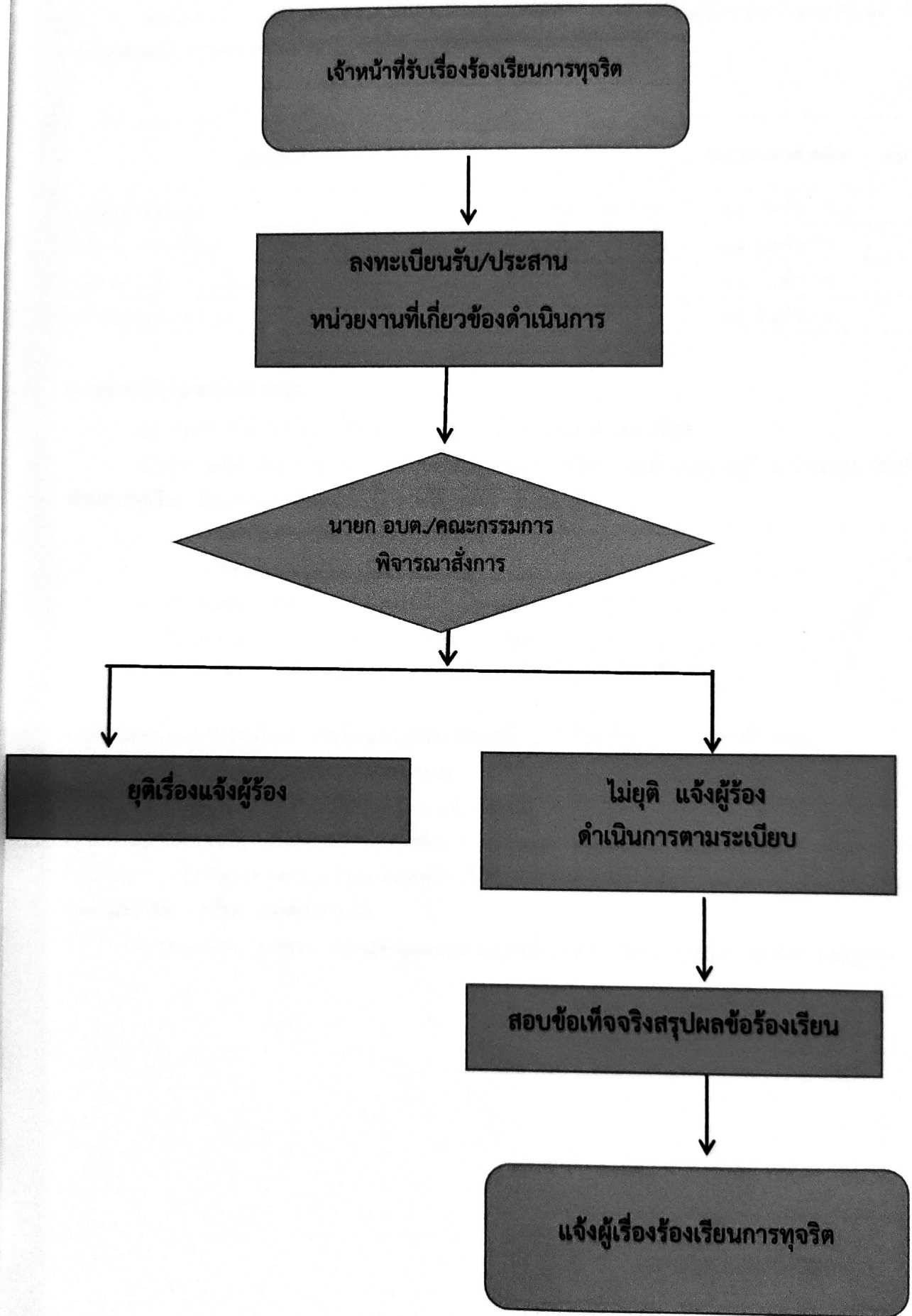
ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงานชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน
๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๖ ประสานงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า ผลการ
ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุป
วิเคราะห์

ขั้นตอนที่ ๘ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี) และบันทึกจัดเก็บเรื่อง
เป็นข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ตรวจสอบทุกครั้ง	๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	ตรวจสอบทุกครั้ง	๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์และบัตรสนเท่ห์	ทุกวัน	๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ Face book อบต.รอบเวียง	ทุกวัน	๑๕ วันทำการ	

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงาน อบต.รอบเวียง
- ๒) ตู้ไปรษณีย์ (ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง เลขที่ ๓๓๖ หมู่ที่ ๕ บ้านป่ายางมนใหม่ ตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ๕๗๐๐๐)
 - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อไม่ร้องเรียน)
- ๓) หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓-๗๔๒๖๘๗ ต่อ ๑๐
- ๔) สื่อสังคมออนไลน์ Facebook อบต.รอบเวียง

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้อ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

