



แนวทางการปฏิบัติการจัดการ

เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาว

อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ

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

ประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒ - ๒๑๘๒๑๓ ต่อ ๑๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

## การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
๒. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ การประพุดติมิชอบ ไม่บริการประชาชนของพนักงาน ลูกจ้าง พนักงานจ้าง ของเทศบาลตำบลก้านเหลือง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
๔. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลก้านเหลือง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
๕. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

# แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. ร้องเรียนด้วยตัวเอง

๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.  
บ้านขาว

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์  
๐๔๒ - ๒๑๘๒๑๓ ต่อ ๑๑

ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบ  
ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔. ร้องเรียนทาง facebook,  
line

แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องราว  
ร้องเรียน  
อบต.บ้านขาว  
(๗ วัน)

ยุติ

ไม่ยุติ

ยุติเรื่องแจ้งผู้  
ร้องเรียนทราบ

ไม่ยุติเรื่องแจ้งผู้  
ร้องเรียนทราบ

สิ้นสุดการดำเนินการ  
รายงานให้ผู้บริหารทราบ

แบบรายงานสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาว อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔  
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

ประเด็น/กิจกรรม	จำนวน		ให้บริการ		หมายเหตุ
	ราย	เรื่อง	ราย	เรื่อง	
๑.เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของหน่วยงานเช่น ไฟฟ้า สาธารณะขัดข้อง , การจัดการขยะมูลฝอย , เหตุรำคาญ					
๒.ร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ การ ประพฤติมิชอบ ไม่บริการประชาชน ของ พนักงาน ลูกจ้าง พนักงานจ้างขององค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านขาว					
๓.เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความ รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านขาว ให้ดำเนินการประสานงาน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องในการแก้ไข ปัญหาต่อไป					
๔.เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีที่ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง					
รวมทั้งสิ้น					

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

(.....)

ตำแหน่ง .....