



คู่มือ

ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง
อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐) และเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๓
๒. วัตถุประสงค์	๓
๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๔
๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ/สถานที่ตั้ง	๔
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๕
๖. คำจำกัดความ	๕
๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๕
๘. การรับและตรวจสอบร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๕
๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
๑๐. การบันทึกเรื่องร้องเรียน	๗
๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกลับเรื่องร้องเรียน	๗
๑๒. การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
๑๓. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘
ภาคผนวก	๙
คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตนเอง)	๑๐
คำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (โทรศัพท์)	๑๑
แบบแจ้งรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๑๒
แบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๑๓

คู่มือปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลบางขุนทอง เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือ ผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ/สถานที่ตั้ง

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง หมู่ที่ ๒ ตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัด
นราธิวาส

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบล พนักงานครูองค์การบริหารส่วนตำบล และพนักงานจ้าง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน

๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ยื่นได้โดยตรง(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง หมู่ที่ ๒ ตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๑๐

๒) ทางตู้รับเรื่องร้องทุกข์(ตู้แดง)/ตู้แสดงความคิดเห็น ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง (ไม่ต้องติดแสตมป์)

๓) ทางโทรศัพท์องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง หมายเลข ๐๗๓ - ๗๐๐๒๐๑

๔) ทางไปรษณีย์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) โดยส่ง ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง หมู่ที่ ๒ ตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๑๐ (ติดแสตมป์)

๕) ทาง E-mail : saraban_๐๖๙๖๐๒๐๘@dla.go.th

๖) ร้องเรียนโดยผ่านทางเว็บไซต์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง URL <https://www.bangkhuntong.go.th> ผ่านเมนู การป้องกันและปราบปรามการทุจริต คลิ๊กเลือก ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘. การรับและตรวจสอบร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านจดหมายทางไปรษณีย์	ทุกครั้งในการรับไปรษณีย์	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๓ - ๗๐๐๒๐๑	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง E-mail	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - ๑.๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
 - ๑.๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
 - ๑.๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้ ประกอบไปด้วยรายละเอียดที่ผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียนต้องระบุมีดังนี้
 - ๑.๓.๑) ระบุชื่อ - สกุลของผู้ถูกร้อง
 - ๑.๓.๒) ระบุช่วงเวลากระทำผิด
 - ๑.๓.๓) ระบุพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ
 - ๑.๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ
- ๒) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง
- ๔) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕) ให้เป็นคำร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

๕.๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาที่ระบุพยานหลักฐาน แวดล้อมชัดเจน ในกรณีพยานหลักฐานแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดชีพยานบุคคลแน่นอนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไปพิจารณาเฉพาะเรื่อง

๕.๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๕.๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่ คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๕.๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๐. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มคำร้องแจ้งเรื่องร้องเรียน โดยรายละเอียด เช่น ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้องเรียน พฤติการณ์การทุจริตที่เกี่ยวข้อง ช่วงเวลากระทำความผิด และสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกลับเรื่องร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้น รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

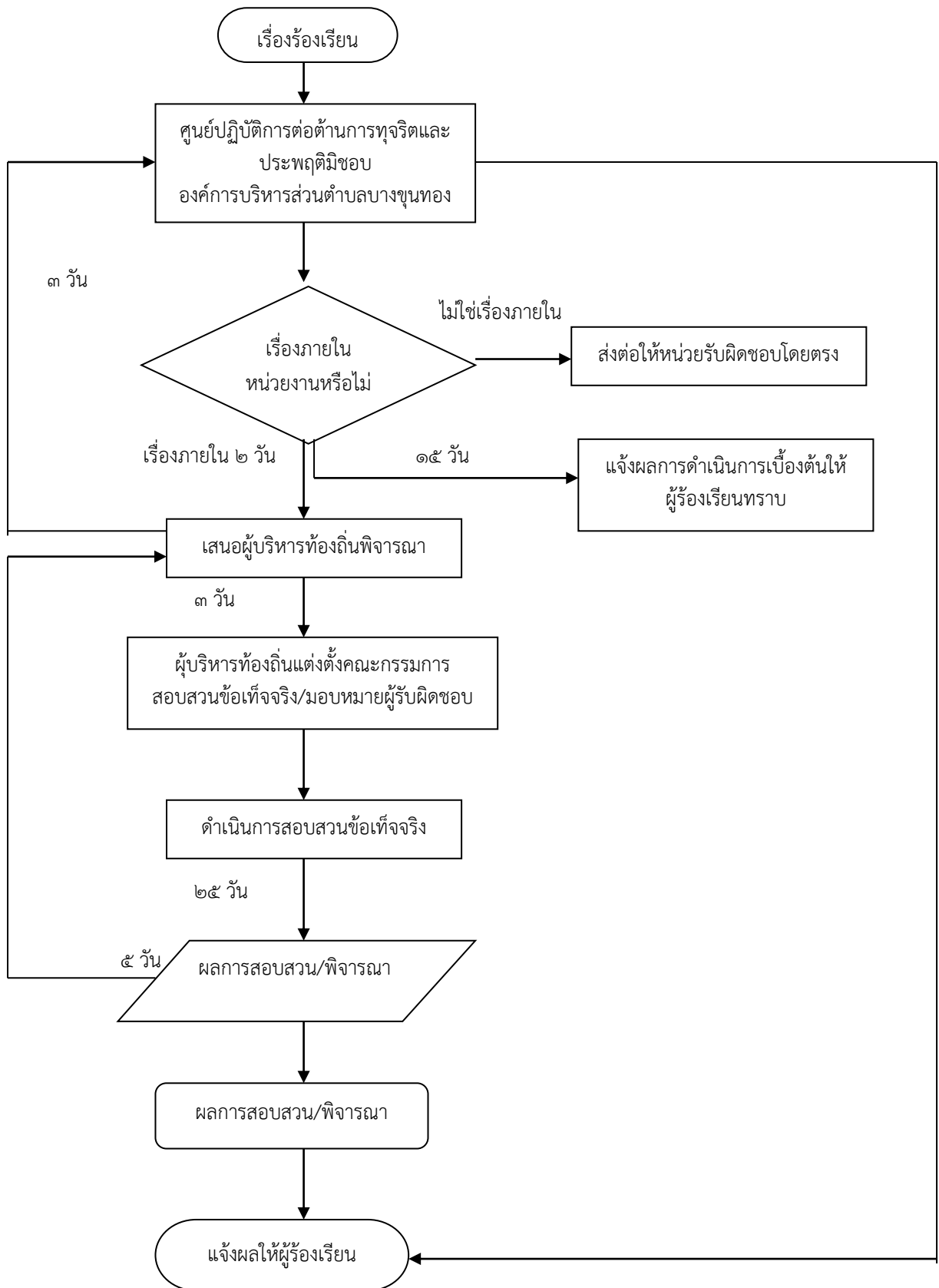
๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้น ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายงานผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๒ การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำไตรมาส รายงานให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๓. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ภาคผนวก

(แบบร้องเรียน ๑)

คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตนเอง)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง
อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบลอำเภอจังหวัดโทรศัพท์.....
อาชีพ ตำแหน่ง..... เลขที่บัตรประชาชน

ออกโดยวันออกบัตรวันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบาง
ขุนทอง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสการการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตาม
ข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอสงเกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
(ถ้ามี) ได้แก่

- ๑)จำนวน.....ชุด
- ๒)จำนวน.....ชุด
- ๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

(แบบร้องเรียน ๒)

คำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (โทรศัพท์)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง
อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบลอำเภอจังหวัดโทรศัพท์.....
อาชีพ ตำแหน่ง..... เลขที่บัตรประชาชน

ออกโดยวันออกบัตรวันหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบาง
ขุนทอง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

โดยขออ้าง.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสการการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นจริงทุก
ประการ และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งข้าพเจ้าแล้วว่าข้าพเจ้าทราบแล้วว่า หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบ
กฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

ลงวันที่.....เดือน.....ปี.....
เวลา.....

(ตอบข้อร้องเรียนการทุจริต ๑)

แบบแจ้งรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ที่ นธ ๗๖๔๐๑(เรื่องร้องเรียน)/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง หมู่ที่ ๒ ตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน

ตามที่ ท่านได้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง โดยทาง

() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของท่านไว้แล้ว ตาม ทะเบียนรับเรื่อง เลขที่รับ..... ลงวันที่..... และองค์การบริหาร ส่วนตำบลบางขุนทอง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว เห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง และได้ มอบหมายให้..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง และได้จัดส่ง เรื่องให้..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจ หน้าที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีก ทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตาม กฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่ กฎหมายนั้นบัญญัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง

โทร. ๐ ๗๓๗๐ ๐๒๐๑

(ตอบข้อร้องเรียนการทุจริต ๒)

แบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ที่ นธ ๗๖๔๐๑(เรื่องร้องเรียน)/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง หมู่ที่ ๒ ตำบลบางขุนทอง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง ที่ นธ ๗๖๔๐๑/..... ลงวันที่

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
- ๒.
- ๓.

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องการทุจริตของท่านตามที่ได้อ้างเรียนการทุจริตไว้ ดังความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้อ้างเรียนการทุจริตแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมเอกสารพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง
 โทร. ๐ ๗๓๗๐ ๐๒๐๑