



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประเพณีมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน



องค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก
อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง การมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครอง จริยธรรมบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลดอนสักทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดย ร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงาน/โครงการที่วางไว้เพื่อเป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่า ดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของ หน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) องค์การบริหาร ส่วนตำบลดอนสัก จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เพื่อเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการจัดการการร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงานภาครัฐ ให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตได้ช้อยู่ดีโดยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนและทางราชการ จึงได้กำหนดขั้นตอน กระบวนการ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. คำจำกัดความ	๒
๔. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๒
๕. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและการฝ่าฝืนระเบียบ ข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต	๓
๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต	๓
๘. ระยะเวลา/ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต	๔
๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๕
๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๕
๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๖
แผนผังขั้นตอนการดำเนินการกับผู้กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๗
ภาคผนวก	๘
ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)	๙
ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ทางโทรศัพท์)	๑๐
ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๑
ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๒
ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๓

(ผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลอนสัก <http://www.donsak.go.th>)

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลดอนสักทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปราม และสร้าง เครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้า- หมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่ เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก โดยมี ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑.กล่องรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต ๒.เว็บไซต์ อบต.ดอนสัก www.donsak.go.th ๓.โทรศัพท์/โทรสาร ๐๗๗๓๗๑๘๕๖-๗ ๔.ร้องเรียนทาง Facebook “องค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก จ.สุราษฎร์ธานี” ๕.ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๑๔ ม.๙ ตำบลดอนสัก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๖.ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลช้างขวา เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูพื้นฐานของหลักธรรมา-ภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก เช่น การประพฤติมิชอบหรือพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลและพนักงานจ้าง
หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก อำเภอ
ดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๔. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฯ ประกอบด้วย

๔.๑ หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่อง

๔.๒ หัวหน้าฝ่ายปกครอง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่อง

๔.๓ นักทรัพยากรบุคคล เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่อง

๔.๔ เจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่อง

๔.๕ ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

มีหน้าที่รับเรื่องและแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ไปยังผู้บริหารของหน่วยงานเพื่อพิจารณาสั่งการ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปและแจ้งผู้ถูกร้องเรียนเพื่อทราบ และชี้แจงข้อเท็จจริงประกอบกรณีตลอดจนดำเนินการประสานติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จนเสร็จสิ้นกระบวนการ

๕. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ประกอบด้วย

- ๑) กล่องรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต
- ๒) เว็บไซต์ อบต.ดอนสัก www.donsak.go.th
- ๓) โทรศัพท์ ๐๗๗๓๗๑๘๕๖-๗
- ๔) ร้องเรียนทาง Facebook “องค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก จ.สุราษฎร์ธานี”
- ๕) ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๑๔ ม.๙ ตำบลดอนสัก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- ๖) ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต

๖.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฯ เมื่อได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้ว ตามข้อ ๕ เสนอเรื่องถึงนายก อบต.ดอนสัก ต่อไป

๖.๒ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฯ ประสานกองงานที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้น เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาแนวทางแก้ไขเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

๖.๓ เมื่อนายก อบต.ดอนสัก สั่งการให้กองงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว ให้ผู้สั่งแต่งตั้งทราบโดยเร็วที่สุด พร้อมทั้งสรุปความเห็นและข้อเสนอแนะในกรณีดังกล่าว

๖.๔ หากพบกรณีมีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการทางวินัยแก่ผู้กระทำการโดยทุจริตโดยเคร่งครัด และดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยเร็วที่สุด

๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๗.๑ ให้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๗.๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๗.๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๗.๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดเจน เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๗.๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๗.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลตอนสัก

๗.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๗.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๗.๕.๑ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐาน พยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๗.๕.๒ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๗.๕.๓ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๗.๕.๔ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๘. ระยะเวลา/ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๘.๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณา สั่งการภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน

๘.๒ กองงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการกรณีดังกล่าวต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๘.๓ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้วเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อทราบภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน (กรณีไม่มีความซับซ้อน)

๘.๔ กรณีเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนหรือมีความยุ่งยากกว่ากรณีปกติ นายองค์การบริหารส่วนตำบลตอนสัก อาจแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อทราบรายละเอียดแห่งกรณี ประกอบการพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๘.๕ กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ตามข้อ ๕ ให้รายงานต่อผู้สั่งแต่งตั้งทราบก่อนระยะเวลา ๙๐ วัน จะสิ้นสุดลง เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน ๑๕ วันทำการ พร้อมชี้แจงเหตุผลประกอบการขอขยายระยะเวลาดังกล่าว

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	หมายเหตุ
ร้องเรียนทางกล่องรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

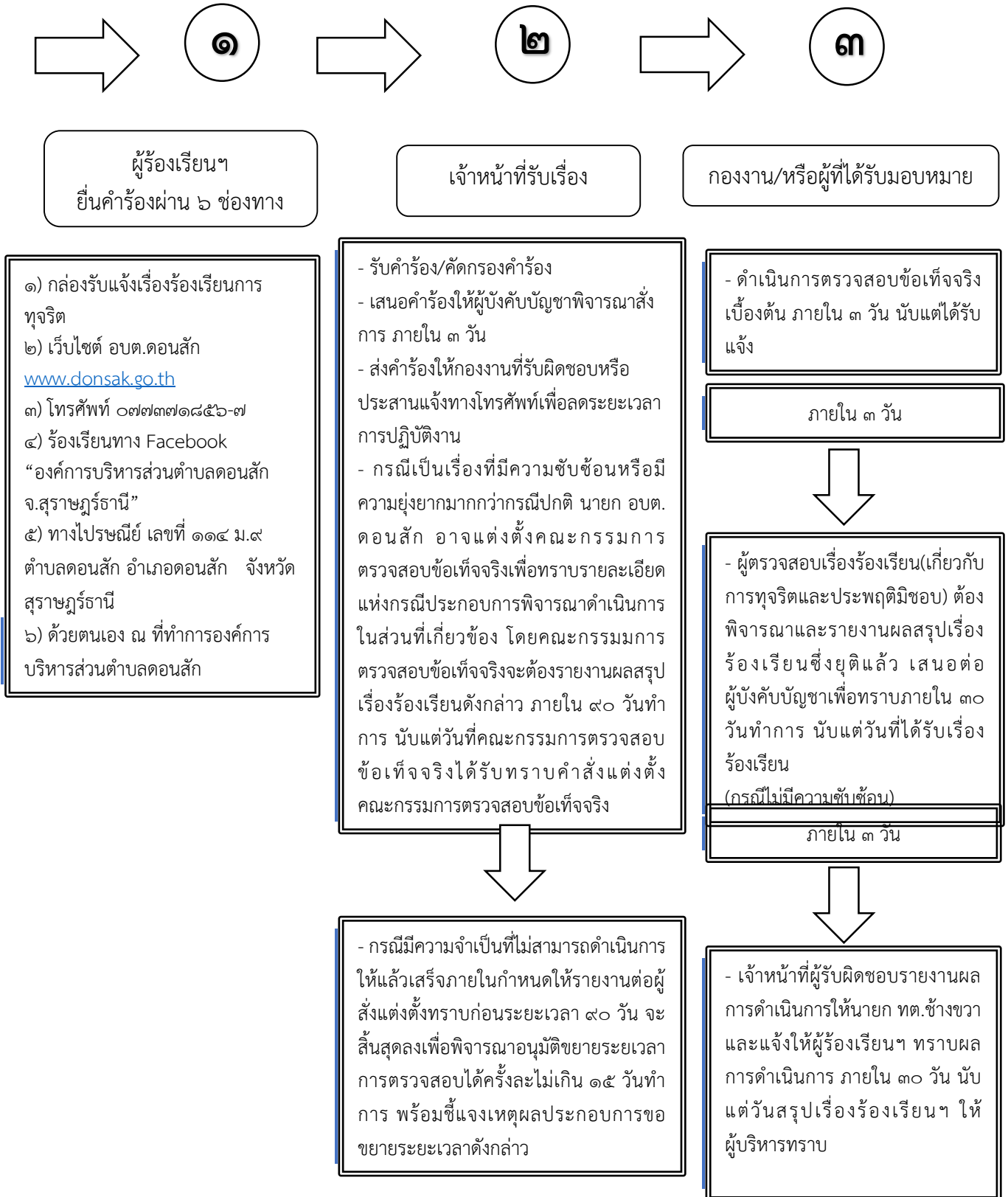
๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนสัก

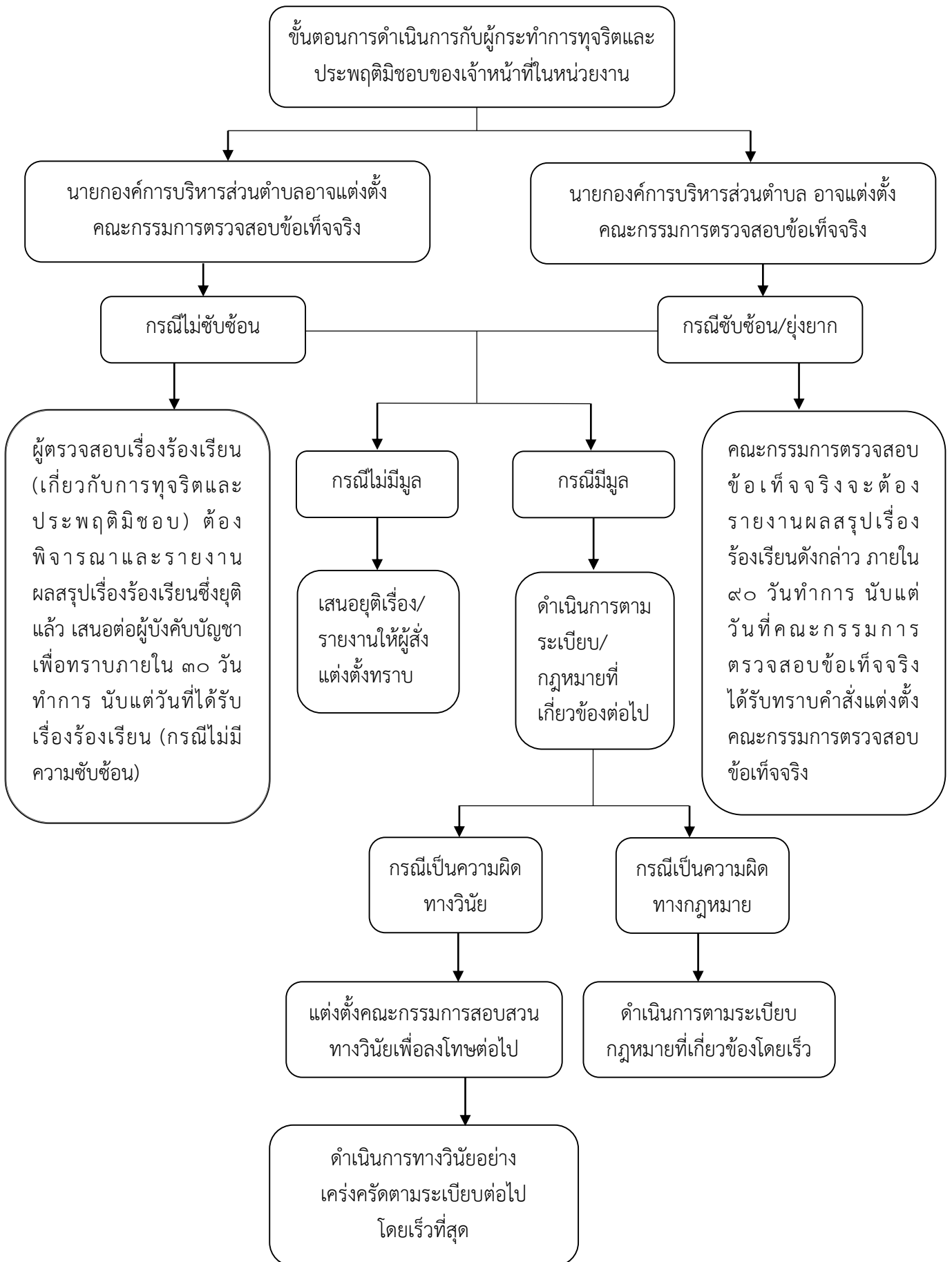
๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

๑๑.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำไตรมาสรายงานให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลตอนสักทราบทุกไตรมาส

๑๑.๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาพรวมของ องค์การบริหารส่วนตำบลตอนสัก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี





ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก
๑๑๔ ม.๙ ต.ดอนสัก อ.ดอนสัก
จ.สุราษฎร์ธานี ๘๔๒๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา
ในเรื่อง.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบตาม
ข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการ
ทุจริตและประพฤติมิชอบ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ สฎ๗๑๕๐๑/

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก
๑๑๔ ม.๙ ต.ดอนสัก อ.ดอนสัก
จ.สุราษฎร์ธานี ๘๔๒๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน

ตามที่ ท่านได้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก โดยทาง () กล่องรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต () เว็บไซต์ () ทางโทรศัพท์ () Facebook () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่..... ลงวันที่..... และองค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ
() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
แล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก

สำนักปลัด

โทร.๐ ๗๗๓๗ ๑๘๕๖-๗

โทรสาร ๐ ๗๗๓๗ ๑๘๕๗

www.donsak.go.th

ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ สฎ ๗๑๕๐๑/

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก

๑๑๔ ม.๙ ต.ดอนสัก อ.ดอนสัก

จ.สุราษฎร์ธานี ๘๔๒๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก ที่ สฎ ๕๔๘๐๑/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

๓.....

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก

สำนักปลัด

โทร.๐ ๗๗๓๗ ๑๘๕๖

โทรสาร ๐ ๗๗๓๗ ๑๘๕๗

www.donsak.go.th

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ
(ผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก <http://www.donsak.go.th>)

The screenshot shows the homepage of the Donsak Municipality website (www.donsak.go.th). The page features a central banner for the 'NO GIFT POLICY' (No Gift Policy) with a photo of the Mayor, Suksat Prasongjai. To the right, there is a vertical menu of services. The 'One Stop Service:oss' button is highlighted with a red circle and a red arrow. Below it, there are buttons for 'ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ' (Channel for reporting corruption and misconduct), 'ช่องทางร้องเรียนเรื่องความเดือดร้อน' (Channel for reporting distress), 'ร้องเรียน/ร้องทุกข์' (Complaint/Request), 'E-Service', 'เช็ค e-mail' (Check e-mail), 'แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ' (Service satisfaction survey), and 'คู่มือสำหรับประชาชน' (Manual for citizens). The bottom of the page displays statistics for e-Service usage: 16 transactions, 2 SMEs, and 4 transactions.

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
(ผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนสัก <http://www.donsak.go.th>)

The screenshot shows a web browser window with the URL donsak.go.th/contact_form1.php. The page title is "ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ". The form contains the following fields and sections:

- Text: "คุณสามารถร้องเรียนได้ดังนี้ ตามแบบฟอร์มข้างล่างนี้ หรือคุณสามารถร้องทุกข์ด้วยตนเอง ได้ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ตลอดวัน/เวลาราชการ หรือสามารถร้องเรียนผ่านแบบฟอร์มข้างล่างนี้ได้ตลอด 24 ชั่วโมง"
- Section: "ร้องเรียนการทุจริต"
- Fields: "ชื่อ - นามสกุล", "บ้านเลขที่", "หมู่ที่", "ตำบล ดอนสัก", "อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี", "อีเมล", "มือถือ", "ที่ทำงาน"
- Section: "****รายละเอียดการร้องเรียน"
- Text: "เพื่อประกอบการพิจารณา หากไม่ชัดเจนประการใด โปรดพิจารณาดำเนินการตามความประสงค์ของข้าพเจ้าด้วย"
- Buttons: "ส่งข้อความ", "เคลียร์"

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เข้าเว็บไซต์ <http://www.donsak.go.th>
๒. ไปที่เมนูลิงค์สำคัญ เลือก หัวข้อ “ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”
๓. กรอกรายละเอียด ในแต่ละหัวข้อ
๔. กดปุ่มส่งข้อความ