

คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต และพหุติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลช้างให้ตก
อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

คำนำ

แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ องค์กรบริหารส่วนตำบล ช่างให้ตกได้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตภายในองค์กร โดยการ ดำเนินการให้ได้ข้อ ยุติอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความเดือดร้อนของผู้ร้อง และการรักษา ผลประโยชน์ของทางราชการ จำเป็นต้องมีขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจนเป็น ระบบ ซึ่งคู่มือฉบับนี้ องค์กรบริหารส่วนตำบลช่างให้ตกได้ทำการรวบรวมข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงาน

องค์กรบริหารส่วนตำบลช่างให้ตก หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและพหุติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไป เป็น มาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ที่มาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขต	๒
ความหมายของเรื่องร้องเรียน	๒
ลักษณะของเรื่องร้องเรียน	๒
ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๒
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๗
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗-๘
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต	

บทนำ

๑. ที่มาและความสำคัญ

การร้องเรียนของประชาชน ถือเป็น การตรวจสอบการดำเนินการของรัฐ ว่าการดำเนินการของหน่วยงานรัฐนั้นเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่เพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐต้องให้ความสำคัญกับการจัดการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน ซึ่งการจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนนั้น ถือเป็น การรับฟังความคิดเห็น การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้อำนาจของรัฐ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลข้างใต้ตกได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็วและทั่วถึง โปร่งใสและตรวจสอบได้ จึงจัดให้มีช่องทางกรร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต เพื่อให้ประชาชนที่พบเห็นหรือได้รับผลกระทบจากการทุจริตมีส่วนร่วมในการตรวจสอบอำนาจรัฐในฐานะเจ้าของอำนาจที่แท้จริงตามระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย

องค์การบริหารส่วนตำบลข้างใต้ตก ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีหน้าที่หลักในการจัดทำบริหารสาธารณะให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ได้แก่ การจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ส่งเสริมการศึกษา ส่งเสริมกีฬา เป็นต้น ซึ่งการดำเนินการตามภารกิจดังกล่าวย่อมต้องใช้งบประมาณของแผ่นดินในการบริหารงาน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบให้การใช้งบประมาณนั้นเป็นไปอย่างสุจริต เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ทั้งหากการตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบตามรอบการตรวจอาจไม่ทันทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลข้างใต้ตกจึงได้จัดทำคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และพฤติกรรมชอบขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้มีแนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างใต้ตก ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. ขอบเขต คู่มือการดำเนินการร้องเรียนฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการ จัดการเรื่องร้องเรียน แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียนและขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๔. ความหมายของเรื่องร้องเรียน ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ ได้แปลความหมายของคำว่า “ร้องเรียน” ไว้ดังนี้

“ร้องเรียน” หมายความว่า เสนอเรื่องราว

“ทุจริต” หมายความว่า ๑) การประพฤติชั่ว

๒) โกง คดโกง ฉ้อโกง

๓) ไม่ซื่อตรง

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิใช่ตำแหน่ง หรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้ มี

ตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

สรุป คำว่า การร้องเรียนการทุจริต หมายถึง การที่ประชาชน หรือบุคคลใด ๆ แจ้งต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อน หรือปัญหาที่เกิดจากการทุจริต หรือเพื่อให้หน่วยงานตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

๕. ลักษณะของเรื่องร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ,๒๕๕๔,นน.๓-๔) จำแนกลักษณะของเรื่องร้องเรียนเป็น ๓ ลักษณะ ดังนี้

๑) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที

๒) เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว จะแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมและผู้ร้องเรียนทราบ หรือบางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณา ดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วนั้นขึ้นอยู่กับขั้นตอนการช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลการดำเนินการให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

๓) เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมาย หรือเป็นข้อร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตาม คำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ดำรงธรรมอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้ว จึงจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

๖. ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ๖.๑ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ การดำเนินการเรื่องร้องเรียน จำเป็นต้องพิจารณาเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารฯ

มาตรา ๑๕ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ของหน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

(๑) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

(๒) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรืออาจไม่สำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการป้องกัน การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ การรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

(๓) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใด แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึง รายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ทำความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานดังกล่าว

(๔) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

(๕) รายงานการแพทย์ หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกราน สิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

(๖) ข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสาร ที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(๗) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา มีคำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ ราชการ จะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้องระบุไว้ด้วยว่า ที่เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใด และเพราะเหตุใด และให้ถือว่ากรณีมีคำสั่งให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการเป็นดุลยพินิจโดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับสายการบังคับบัญชา แต่ผู้ขอออกอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารได้ ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๒๔ หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความดูแลของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่น โดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ให้ไว้ล่วงหน้าหรือในขณะนั้นมีได้เว้นแต่เป็นการเปิดเผยดังต่อไปนี้

๑) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตนเพื่อการนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานรัฐแห่งนั้น

(๒) เป็นการใช้ข้อมูลตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล

(๓) ต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้านการวางแผนหรือการสถิติหรือการสำมะโนต่าง ๆ ซึ่งมี หน้าที่ต้องรักษาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้ไม่ให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น

(๔) เป็นการให้เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยโดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็นข้อมูล ข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับบุคคลใด

(๕) ต่อหอดูดาวแห่งชาติ กรมศิลปกร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามมาตรา ๒๖ วรรคหนึ่ง เพื่อการตรวจดูคุณค่าในการเก็บรักษา

(๖) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การสืบสวน การสอบสวน หรือการป้องกันคดี ไม่ว่าเป็นคดีประเภทใดก็ตาม

(๗) เป็นการให้ซึ่งจำเป็นเพื่อการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของบุคคล

(๘) ต่อศาล และเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะขอข้อเท็จจริงดังกล่าว

(๙) กรณีอื่น ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

๖.๒ การกำหนดชั้นความลับ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้ หน่วยงาน พิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้อง อาจได้รับความเดือดร้อน เช่น เรื่องการร้องเรียน กล่าวโทษ ใน เบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ ถูกร้องเรียน หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ ผู้ร้องเรียน ด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้อง เนื่องจากยัง ไม่ได้ผ่าน กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้ง กล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและ เสียหายได้ - เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

-กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนเนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการ ร้องเรียนนั้น ๆ

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑. ขั้นตอนปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งจากบุคคลหรือ หน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องต้องดำเนินการตาม ขั้นตอนที่กำหนดไว้ในระเบียบฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ มีรายละเอียดขั้นตอนการ ดำเนินการดังนี้

๑.๑ การยื่นเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนอาจยื่นเป็นรายบุคคล หรือคณะบุคคลก็ได้ โดยอาจกระทำได้ ๒ รูปแบบ ดังต่อไปนี้

- ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้จัดทำหนังสือร้องเรียน หรือไม่สามารถ จัดทำหนังสือ ร้องเรียนด้วยตนเองได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทำการจดบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวโดยผู้ร้อง ต้องอธิบายเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และความประสงค์ที่จะให้องค์การ บริหารส่วนตำบลข้างให้ตกดำเนินการ

- ร้องเรียนเป็นหนังสือ ใช้กับการร้องเรียนทุกเรื่องที่ผู้ร้องเรียนต้องการเสนอให้ องค์กรการบริหารส่วนตำบลข้างให้ตกแก้ไขปัญหาต่าง ๆ หรือต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งในวิธีการร้องเรียนเป็น หนังสือนี้ ผู้ร้องเรียนจะต้องทำหนังสือร้องเรียน ซึ่งต้องอธิบายถึงเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ให้ชัดเจนมากที่สุด โดยต้องแจ้งชื่อ และที่อยู่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน และหากมี เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ให้แนบมาพร้อมด้วย

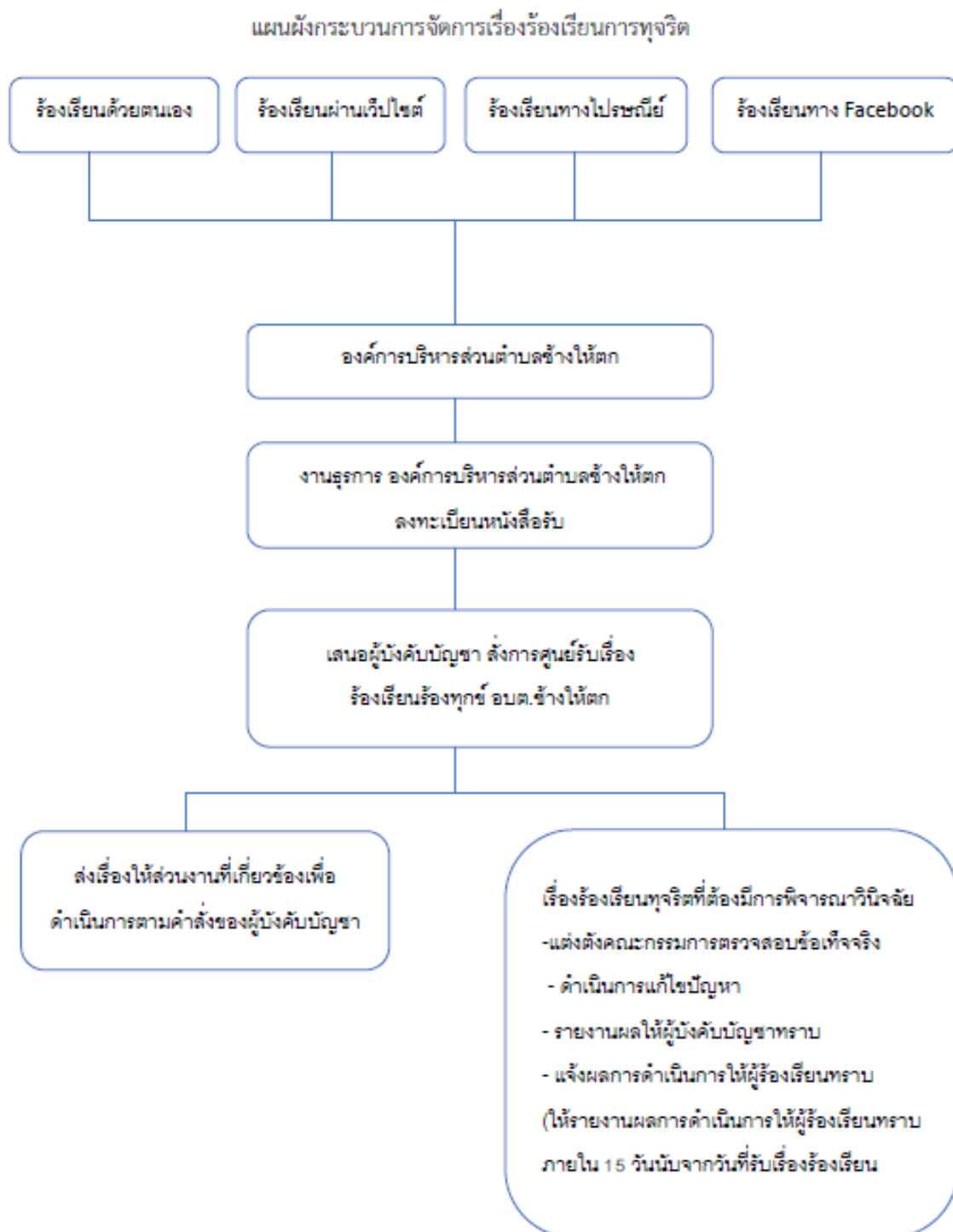
ช่องทางการร้องเรียน

การร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ที่องค์กรการบริหารส่วนตำบลข้างให้ตกกำหนดไว้ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนผ่านสำนักปลัด องค์กรการบริหารส่วนตำบลข้างให้ตก
๒. ร้องเรียนทาง Facebook ผ่านเพจ ขององค์กรการบริหารส่วนตำบลข้างให้ตก
๓. ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น บริเวณหน้าที่ทำการองค์กรการบริหารส่วนตำบลข้างให้ตก

๔. ร้องเรียนโดยส่งไปรษณีย์ ถึง นายกองค้การบริหารส่วนตำบลช้างให้ตก ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลช้างให้ตก หมู่ ๓ ตำบลช้างให้ตก อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ๙๕๑๒๐
๕. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐ ๗๓๔๖ ๗๘๖๗
๖. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.changhaitok.go.th

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



องค์การบริหารส่วนตำบลช้างให้ตก

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลช้างให้ตก ประกาศตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลช้างให้ตก
 ๒. องค์การบริหารส่วนตำบลช้างให้ตก มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างให้ตก
 ๓. แจกเวียนคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับแต่งตั้งทราบ
๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ
- ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามามายังองค์การบริหารส่วนตำบลช้างให้ตก จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้
๙. ส่วนงานที่รับผิดชอบ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลช้างให้ตก

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๕๕๘-๙๓๑	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.changhaitok.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลช้างให้ตก	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๐.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ ซึ่งต้องประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง และพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่าง

ชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือเบาะแสะเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

- ๑๐.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๑๐.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลข้างให้ตก
- ๑๐.๔ เรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล
- ๑๐.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุ พยานหลักฐาน แวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒. คำร้อง/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้ มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ที่มีหน้าที่ รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคล ด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยละเอียด ได้แก่ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่อง ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลข้างให้ตก

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑. หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานต่อไป

๒. หากเรื่องร้องเรียนนั้น ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำปีงบประมาณ รายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลข้างให้ตกทราบ

๒. รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลช้างให้ตก
หมู่ที่ ๓ บ้านช้างให้ตก ตำบลช้างให้ตก
อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลช้างให้ตก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลช้างให้ตก
พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา กรณี

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงทุก
ประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้แก่

- ๑.....จำนวน.....ชุด
- ๒.....จำนวน.....ชุด
- ๓.....จำนวน.....ชุด
- ฯลฯ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)