



คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย
อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๓
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๓
แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔
ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๕
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
กระบวนการพิจารณาดำเนินการ	๗
การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๗
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๗
มาตรฐานงาน	๗
แบบคำร้อง	๘

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวายมีหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบดำเนินงาน ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนรวมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลทับสวายทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วม กำหนดเป้าหมายการพัฒนานากลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงาน โครงการที่วางไว้สู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประชาชน ได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานนำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของ ประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย ประกอบด้วย

- ๑) รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า <https://tapsawai.go.th/>
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ / กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย
- ๕) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๓๙๑๓๗๔
- ๖) E-mail ของหน่วยงาน tabsawai.๑๕๐@gmail.com
- ๗) ร้องเรียนทาง Face book องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย
- ๘) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย ๐๙๕-๖๐๔-๗๗๘๓

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่

สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบล ทับสวาย จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของ ประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ คือการป้องกันส่งเสริม การรักษาและ การฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย เลขที่ ๑๕๐ หมู่ที่ ๑ บ้านทับสวาย ตำบลทับสวาย อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย

๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวายสามารถใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจกระบวนการจัดการเรื่องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาการทำงานให้ป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากการกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะและปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย

“ผู้ร้องเรียน” ...

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียนต่อ
องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการ
ดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือ ได้ข้อสรุปเพื่อ
แจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/LINE

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการวันหยุด , วันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๐๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า <https://tapsawai.go.th/>
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนทน่ท์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนทน่ท์/เอกสาร)
- ๔) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย
- ๕) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๓๙๑๓๗๔
- ๖) E-mail ของหน่วยงาน tapsawai.150@gmail.com
- ๗) ร้องเรียนทาง Face book องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย
- ๘) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย ๐๙๕-๖๐๔-๗๗๘๓

๙.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๒. ร้องเรียนผ่านตู้ / กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๓. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ปกติ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๔. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๕. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๓๙๑๓๗๗๔	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๖. ร้องเรียนทาง E-mail ของหน่วยงาน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๗. ร้องเรียนทาง face book	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๘. สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-

๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องระบุข้อมูล ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล

(๒) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าวเพียงพอที่จะเป็นช่องทางเบาะแสของการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

(๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๕) ระบุวัน เดือน ปี

(๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล โดยมีพยานหลักฐานในเบื้องต้น มิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลที่แน่นอน

๓. เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย หรือพบเห็นการทุจริตของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย

๔. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

(ก) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว

(ข) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๕. กรณีร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณี
แวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

การทุจริตและประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ราชการ มุ่งเป้าประกอบ ๓ ประการ คือ

๑. มีหน้าที่ราชการที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการนั้นอาจเกิดจากกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง
หรือได้รับมอบหมายก็ได้ การมีสิทธิกับการมีหน้าที่ต้องแยกต่างหากจากกัน เช่น ข้าราชการมีสิทธิขอเบิกเงิน
สวัสดิการ จากทางราชการไม่ถือเป็นหน้าที่ราชการ

๒. ได้ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบการปฏิบัติหน้าที่ราชการจะไม่ถึง
การใช้สิทธิขอเบิกจ่ายเงินจากทางราชการ เช่น ข้าราชการมีสิทธิเบิกเงินค่ารักษาพยาบาลแต่ทำเอกสารเท็จเบิก
เงินไป กรณีนี้ไม่ถือว่าเป็นความผิดวินัยฐานทุจริตต่อหน้าที่ราชการ แต่จะเป็นความผิดวินัยฐานประพฤติชั่ว
อย่างร้ายแรง สำหรับการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการ หมายถึง มีหน้าที่ราชการที่จะต้องปฏิบัติแต่ไม่ปฏิบัติ
หรือดเว้นไม่กระทำการตามหน้าที่ที่จะต้องเป็นกรณีที่จงใจหรือเจตนาที่จะไม่ปฏิบัติหน้าที่ของตน ไม่ใช่เรื่อง
พลั้งเผลอ หลงลืม หรือเข้าใจผิด “ การปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบ ” หมายความว่ารวมถึงการเรียก
ค่าตอบแทนโดยมิชอบในการปฏิบัติหรือเพื่อจะปฏิบัติหน้าที่ราชการแม้เนื้อหากการปฏิบัติหน้าที่จะเป็นไปโดย
ถูกต้อง

๓. เพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้ประโยชน์ที่มิควรได้ ประโยชน์หมายความถึง สิ่งที่เป็นผลดีหรือ
เป็นคุณหรือผลที่ได้ตามความต้องการ ประโยชน์อาจเป็นทรัพย์สิน เงินทอง หรือการอื่นใดที่เป็นผลได้ตามตอง
การโดยมิจำเป็นตองเป็นทรัพย์สิน เช่น ประโยชน์ใน การได้สิทธิบางอย่างหรือได้รับบริการพิเศษ เป็นต้น โดย
จะต้องเป็นประโยชน์ที่ไม่มีสิทธิที่จะได้รับโดยชอบธรรม ประโยชน์ที่มิควรได้หมายถึง ประโยชน์ที่ไม่มีสิทธิโดย
ชอบธรรมที่จะได้รับ การหาประโยชน์ที่จะเป็นความผิดนี้จะตองมีการอาศัยหรือให้ผู้อื่นอาศัยอำนาจหน้าที่
ราชการไปใช้ ประโยชน์ด้วยการหาประโยชน์กับอำนาจหน้าที่ตองมีส่วนสัมพันธ์กัน

๑๐. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๑. ให้งานนิติการ สำนักปลัด เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตต่อหน้าที่
หรือการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย และดำเนินการตอบสนองข้อ
ร้องเรียน โดยพิจารณาดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ทั้งมาตรการทางวินัย มาตรการทางปกครอง
และมาตรการทางกฎหมาย รวมทั้งการประสานงาน เรงรัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการอย่างต่อเนื่องจน
ได้ข้อยุติ

๒. ให้งานนิติการ สำนักปลัด แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้น ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลา ๑๕ วัน
ทำการ สำหรับกรณีที่มีข้อมูลสามารถติดต่อไปยังผู้ร้องเรียนได้

๓. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาขององค์การบริหารส่วนตำบล
ทับสวาย ให้ดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึง
ชื่อหน่วยงานนั้น ๆ และถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน

๓.๒ ส่งเรื่องไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนมิได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อม
ชี้แจงเหตุผล และแนะนำให้ผู้ร้องเรียนทราบกระบวนการที่ถูกต้อง และถือเป็นการสิ้นสุด
กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน

๔. ให้งานนิติการ สำนักปลัด จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินการและรายงานให้ นายองค์การ
บริหารส่วนตำบลทับสวายทราบ

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้งานนิติการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานนิติการดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๕. แบบคำร้อง

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... อาชีพ.....

โทรศัพท์..... e-mail.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย ดังนี้

1.ชื่อหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน

ตำแหน่ง.....

2.รายละเอียดข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับการกระทำ

.....

.....

.....

3.พยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

.....

.....

.....

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

๓)จำนวน.....ชุด

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)ผู้ร้องเรียน

(.....)