



คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ
จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/
แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

และประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง
อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา

สำนักปลัด อบต.เปาะเส้ง

โทร. 073-299804-5

โทร. 073-299806

www.pohseng.go.th

STOP CORRUPTION

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor
exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานงาน ติดตามส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ จากช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง หมู่ที่ ๑ ตำบลเปาะเส้ง อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ๙๕๐๐๐)
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง (ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง)
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๗๒๒๙-๙๘๐๔-๕ ต่อ ๑๐๔
๔. กล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง
๕. เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง www.pohseng.go.th (หน้าเว็บไซต์ หัวข้อ “แจ้งข่าวการทุจริต อบต.เปาะเส้ง”)
๖. เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง”

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๒
๓. สถานที่ตั้ง	๒
๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๒
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๖. วัตถุประสงค์	๒
๗. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๓
๘. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด	๔
๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด	๔
๑๐. สาระสำคัญของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด	๔
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๕
๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
๑๔. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๖
๑๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
๑๖. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๗
ภาคผนวก	
- แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
- แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน	
- แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน	

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้งทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย ((CPI : Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนการทุจริต โดยมี ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง หมู่ที่ ๑ ตำบลเปาะเส้ง อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา ๙๕๐๐๐)
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง (ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง)
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๗๒๒๙-๙๘๐๔-๕ ต่อ ๑๐๔
๔. กล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง
๕. เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง www.pohseng.go.th (หน้าเว็บไซต์ หัวข้อ “แจ้งข่าวการทุจริต อบต.เปาะเส้ง”)
๖. เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง”

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติ หรือ

การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตต้องจัดการบริหารส่วนตำบลเปาะเส้งจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลเปาะเส้ง เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ ป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

มาตรา ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๖

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง หมู่ที่ ๑ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา

๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

มอบหมายให้ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง เป็นส่วนงานที่รับผิดชอบหลักและทุกส่วนราชการ เป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบรอง มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามระเบียบ/กฎหมายกำหนด และให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง

๖. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นเอกสารแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๗. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น ดังนี้

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง ให้สอดคล้องกับแผน ๓ ระดับ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ประเด็นที่ (๒๑) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ และแผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้ส่วนราชการในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕. ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๘. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง หมู่ที่ ๑ ตำบลเปาะเส้ง อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ๙๕๐๐๐)
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง (ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง)
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๗๒๒๙-๙๘๐๔-๕ ต่อ ๑๐๔
๔. กล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง
๕. เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง www.pohseng.go.th (หน้าเว็บไซต์ หัวข้อ “แจ้งข่าวการทุจริต อบต.เปาะเส้ง”)
๖. เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง”

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

เรื่องที่น่ามาร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดังกล่าวต้องเป็นเรื่องที่ได้รับแจ้งหรือได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑. กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น การเพิกเฉยหรือประวิงเวลา การเอื้อประโยชน์ สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ (ฮั้ว) กลั่นแกล้ง บังคับ ชูเส้นเรียกหรือรับผลประโยชน์ (รีดไถ) การช่วยเหลือผู้กระทำความผิดไม่ต้องรับโทษ รับสินบน รับส่วย เป็นต้น
๒. ละเลยการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครอง และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ
๓. ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
๔. กระทำการโดยมิชอบด้วยกฎหมาย อันเนื่องจากการกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่

๑๐. สารสำคัญของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. เรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสด้านการทุจริตหรือประพฤติมิชอบอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้
 - ๑.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ ช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เช่น หมายเลขโทรศัพท์, E-mail เป็นต้น
 - ๑.๒ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้อง
 - ๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้ ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์
 - ๑.๔ ระบุวัน เดือน ปี และสถานที่เกิดเหตุร้องเรียน

๑.๕ เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง

๔. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่ มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕. ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๕.๑ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐาน แวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๕.๒ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๕.๓ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรงหรือองค์การอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๕.๔ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยละเอียด เช่น ชื่อ – สกุลผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑. หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒. หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ฯ ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส รายงานให้นายกองคการบริหาร ส่วนตำบลเปาะเล้งทราบทุกไตรมาส

๒. รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๑๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง
๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
๖. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
๘. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริตต่อไป (ถ้ามี)
๙. เจ้าหน้าที่แจ้งความคืบหน้าเกี่ยวกับการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดำเนินการ
๑๐. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนจัดเก็บเรื่อง

๑๖. การรับและการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐-๗๓๒๙-๙๘๐๔-๕ ต่อ ๑๐๔)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.เปาะเส้ง www.pohseng.go.th (หน้าเว็บไซต์ หัวข้อ “แจ้งข่าวการทุจริต อบต.เปาะเส้ง”)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง”	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้อง/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง
อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ๙๕๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขที่บัตรประชาชน.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง พิจารณา
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้นเป็น
จริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

/เรียนหัวหน้าสำนักงาน...

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน

ที่ (เรื่องร้องเรียน)/.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ร้องเรียนด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () กล้องรับเรื่องร้องเรียน () ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ () ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก อบรม.เปาะเส้ง () อื่นๆ.....
ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และ
องค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้งได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้งและได้
มอบหมายให้.....เป็นหน่วยงานตรวจสอบและดำเนินการ
() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้งและได้จัดส่ง
เรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีก
ทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม
กฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายกูอาแซ รงโชะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง

สำนักปลัดอบต.

โทรศัพท์ ๐๗๓-๒๙๘๘๐๔-๕

โทรสาร ๐๗๓-๒๙๘๘๐๖

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

ที่ (เรื่องร้องเรียน)/.....

องค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง
ถ.บ้านเนียง - ก้อยา ตำบลเปาะเส้ง
อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ๙๕๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ ที่.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....
๒.....
๓.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส
การทุจริตของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียนไว้ รายละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจกส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....
.....
.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายกูอาแซ รงโซะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง

สำนักปลัดอบต.

โทรศัพท์ ๐๗๓-๒๙๘๘๐๔-๕

โทรสาร ๐๗๓-๒๙๘๘๐๖