



คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน



องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน
อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาล ในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วม จากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและ ประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการ ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ให้เกิดความโปร่งใส ยุติธรรม และเกิดประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน จึงจำเป็นต้องมี ขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน องค์การบริหารส่วนตำบล ท่าสะท้อน จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. คำจำกัดความ	๒
๔. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๒
๕. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒
๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและการฝ่าฝืนระเบียบ ข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต	๓
๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานโดยทุจริต	๓
๘. ระยะเวลา/ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงานโดยทุจริต	๔
๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน	๔
๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๕
๑๑. การรายงานผลการจัดข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน	๕
๑๒. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๖
๑๓. แผนผังขั้นตอนการดำเนินการกับผู้กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๗
ภาคผนวก	
ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)	๙
ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (โทรศัพท์)	๑๐
ตัวอย่างแบบแจ้งการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๑
ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๒
ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ผ่านเว็บไซต์ อบรม.ทำสะอาด http://tasaton.go.th)	๑๓
ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ผ่าน Facebook อบรม.ทำสะอาด อ.พูนพิน)	๑๕

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน อำเภอพุนพินจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๑. หลักการและเหตุผล

ตามคำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๒๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้ให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตเป็นอย่างมาก การทุจริตเป็นภัยร้ายแรงสำคัญที่ทำลายความมั่นคงของชาติ การทุจริตเกิดจกหลายสาเหตุตัวแปรปัจจัยสำคัญประการหนึ่งคือ "ข้าราชการและเจ้าหน้าที่รัฐ" ซึ่งรัฐบาลปัจจุบันถือว่าการปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน เป็น "วาระแห่งชาติ" มีเป้าหมายสำคัญคือ "คนโกงรายเก่าจะต้องหมดไป คนโกงรายใหม่ต้องไม่เกิด และไม่เปิดโอกาสให้มีการโกงในทุกวงการ" การดำเนินการทุกอย่างจึงต้องมีใช้เป็นเพียงแนวนโยบายแต่ต้องลงมือปฏิบัติอย่างจริงจัง เป็นรูปธรรมในทุกระดับและต้องมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ มีกลไกในการลงโทษและการบังคับใช้กฎหมาย ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน จึงเห็นความสำคัญของการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานขึ้น เพื่อเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและเพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ ในหน่วยงานโดยทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อนมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒.๓ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่างๆ

๒.๔ เพื่อให้ความสำคัญและสร้างมาตรฐานที่ชัดเจนในการป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอย่างจริงจังต่อไป

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะทอน เช่น การประพาศติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะทอน

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะทอนหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะทอน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่วันจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๔. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพาศติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพาศติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฯ ประกอบด้วย

๔.๑ หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่อง

๔.๒ นักทรัพยากรบุคคล เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่อง

๔.๓ เจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่อง

๔.๔ ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่อง

๔.๕ ผู้ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่#เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพาศติมิชอบ

ซึ่งมีหน้าที่รับเรื่องและแจ้งเรื่องเรียนการทุจริตและประพาศติมิชอบของเจ้าหน้าที่ไปยังผู้บริหารของหน่วยงานเพื่อพิจารณาสั่งการ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปและแจ้งผู้ถูกร้องเรียนเพื่อทราบและชี้แจงข้อเท็จจริงประกอยณี่ตลอดจนดำเนินการประสานติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพาศติมิชอบ จนเสร็จสิ้นกระบวนการ

๕. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ประกอบด้วย ๗ ช่องทาง ดังนี้

๕.๑ เรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะทอน

๕.๒ เรื่องเรียนทางโทรศัพท์ต่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะทอนโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๗-๓๘๐๖๔๐

๕.๓ ร้องเรียนโดยส่งจดหมายมาต่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะทอน ๑/๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลท่าสะทอน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๓๐

๕.๔ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ต่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะทอน www.tasaton.go.th

๕.๕ ร้องเรียนผ่าน Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะทอนชื่อ "อบต.ท่าสะทอน

อ.พุนพิน"

๕.๖ ร้องเรียนโดยส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับความคิดเห็น ณ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะทอน (ไม่ต้องติดแสตมป์)

๕.๗ ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วนโดยตรงของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะทอน และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะทอนตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต

๖.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฯ เมื่อได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้ว ตามข้อ ๕ เสนอเรื่องถึงนายก อบต.ท่าสะท้อน ต่อไป

๖.๒ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฯ ประสานกองงานที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้น เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาแนวทางแก้ไขเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

๖.๓ เมื่อนายก อบต.ท่าสะท้อนสั่งการให้กองงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว ให้ผู้สั่งแต่งตั้งทราบโดยเร็วที่สุด พร้อมทั้งสรุปความเห็นและข้อเสนอแนะในกรณีดังกล่าว

๖.๔ หากพบกรณีมีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการทางวินัยแก่ผู้กระทำการโดยทุจริตโดยเคร่งครัด และดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยเร็วที่สุด

๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต

๗.๑ ให้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๗.๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๗.๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๗.๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ขอเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานชัดเจน เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๗.๑.๔ ระบุพยานเอกสาร ยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๗.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดการบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

๗.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๗.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๗.๕.๑ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๗.๕.๒ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๗.๕.๓ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กฤษฎีกาที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๗.๕.๔ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

/นอกเหนือจาก...

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๘. ระยะเวลา/ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต

๘.๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณาสั่งการภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน

๘.๒ กองงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการกรณีดังกล่าวต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

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

๘.๔ กรณีเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนหรือมีความยุ่งยากกว่ากรณีปกติ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน อาจแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อทราบรายละเอียดแห่งกรณี ประกอบการพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๘.๕ กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๕ ให้รายงานต่อผู้สั่งแต่งตั้งทราบก่อนระยะเวลา ๙๐ วัน จะสิ้นสุดลง เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน ๑๕ วันทำการ พร้อมชี้แจงเหตุผลประกอบการขอขยายระยะเวลาดังกล่าว

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามืองหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	หมายเหตุ
๙.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบล ท่าสะท้อน	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๙.๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน โทรศัพท์หมายเลข ๐๗๗-๓๘๐๖๙๐ ต่อ ๑๐๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	หมายเหตุ
๙.๓ ร้องเรียนโดยส่งจดหมายมาที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน ๑/ ๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลท่าสะท้อน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๓๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๙.๔ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบล ท่าสะท้อนwww.tasaton.go.th	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๙.๕ ร้องเรียนผ่าน Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อนชื่อ "อบต.ท่าสะท้อน อ.พุนพิน"	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๙.๖ ร้องเรียนโดยส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับความคิดเห็น ณ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน (ไม่ต้องติดแสตมป์)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๙.๗ ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วนโดยตรงของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อนและปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๑๐.๑ กรอบบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริตพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้อง แล สถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน

๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

๑๑.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำไตรมาส รายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อนทราบทุกไตรมาสสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาพรวมของ

๑๑.๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หลังจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางค์กรต่อไป

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี



๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน
๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน โทรศัพท์หมายเลข ๐๗๗-๓๘๐๖๙๐
๓. ร้องเรียนโดยส่งจดหมายมาที่กรณีเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน ๑๑/๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลท่าสะท้อน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๓๐
๔. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน www.tasaton.go.th
๕. ร้องเรียนผ่าน Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน ชื่อ “อบต.ท่าสะท้อน อ.พุนพิน”
๖. ร้องเรียนโดยส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับความคิดเห็น ณ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน (ไม่ต้องติดแสตมป์)
๗. ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วนโดยตรงของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

- รับคำร้อง/คัดกรองคำร้อง
- เสนอคำร้องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ ภายใน ๓ วัน
- ส่งคำร้องให้กองงานที่รับผิดชอบหรือประสานแจ้งทางโทรศัพท์ เพื่อลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- กรณีที่เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนหรือมีความยุ่งยากมากกว่ากรณีอื่นปกติ นายก อบต.ท่าสะท้อน อาจแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อทราบรายละเอียดแห่งกรณีประกอบการพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดย คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ภายใน 90 วันทำการ นับแต่วันที่ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

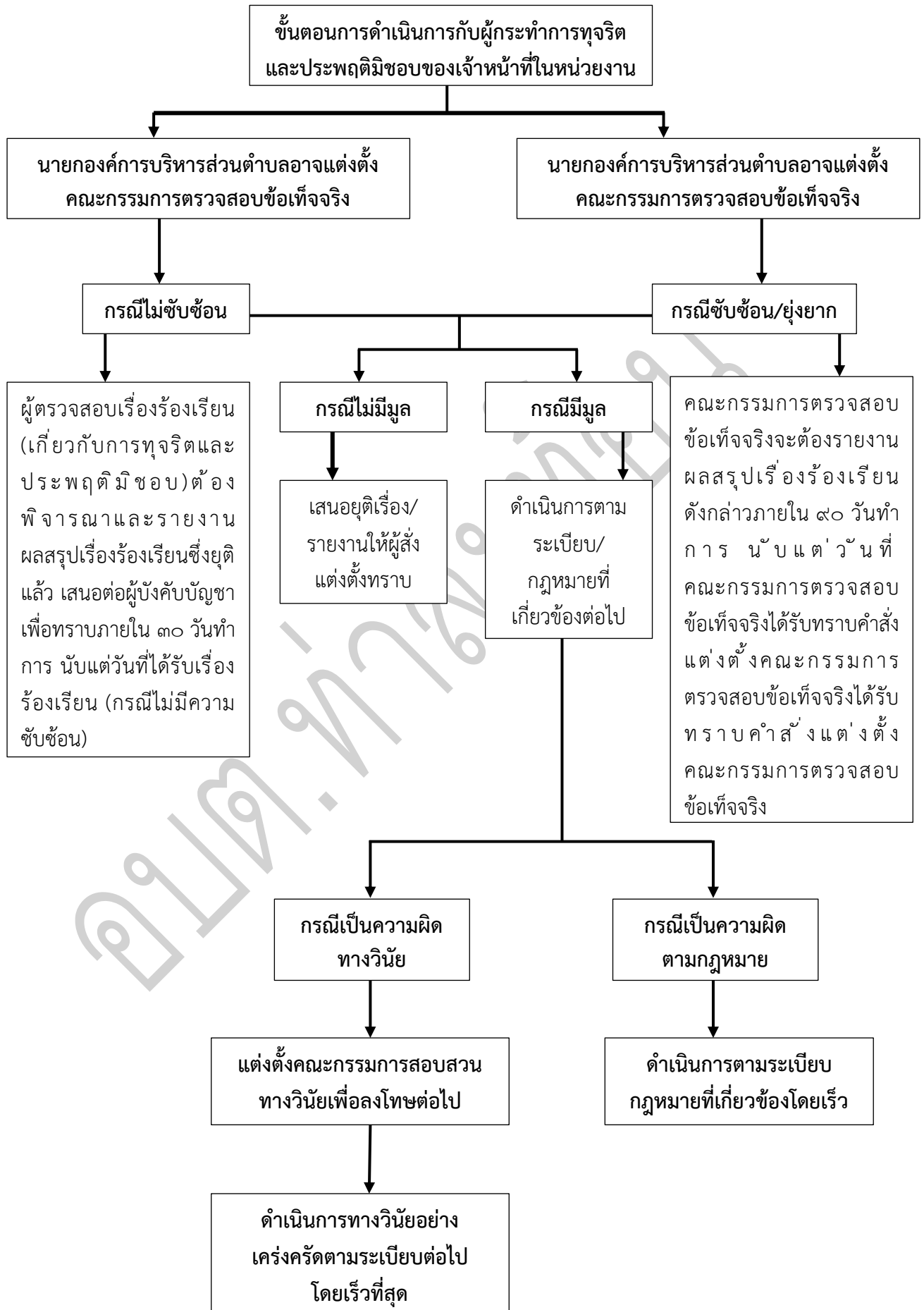
- ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ภายใน ๓ วัน นับแต่ได้รับแจ้ง

ภายใน ๓ วัน

- ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียน (กรณีไม่มีความซับซ้อน)

ภายใน ๓ วัน

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการให้นายก อบต.ท่าสะท้อน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนฯ ทราบผลการดำเนินการ ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันสรุปเรื่องร้องเรียนฯ ให้ผู้บริหารทราบ



ตัวอย่างแบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน
๑๑/๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลท่าสะท้อน อำเภอฟุนพิ
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน

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

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขประจำตัวประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ
และแก้ไขปัญหในเรื่อง.....

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

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

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

แบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ (โทรศัพท์)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน
๑๑/๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลท่าสะท้อน อำเภอบึงนาราง
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อนพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ
ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบตาม
ข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และเจ้าหน้าที่แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจ
ต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

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

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ สฎ ๘๒๖๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน
๑๑/๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลท่าสะท้อน อำเภอบึงนาราง
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน

ตามที่ ท่านได้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วน
ตำบลท่าสะท้อน โดยทาง () ด้วยตนเอง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์
() ทางโทรศัพท์ () เว็บไซต์ () Facebook () ผู้รับฟังความคิดเห็น
() อื่นๆ.....ลงวันที่.....
เกี่ยวกับเรื่อง.....

ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน ได้ลงทะเบียนรับร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต
และประพฤติมิชอบของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่รับ.....
ลงวันที่.....องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว
เห็นว่า

- () เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน และได้
มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบ
และดำเนินการ
- () เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน และได้จัดส่ง
เรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวอีก
ทางหนึ่ง
- () เป็นเรื่องที่กฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่
กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายชัตติยะ นมะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน

สำนักปลัด

โทร. ๐๗๗-๓๘๐๖๕๐ ต่อ ๑๐๑

โทรสาร. ๐๗๗-๓๘๐๖๕๐ ต่อ ๑๐๘

www.tasaton.go.th

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเนื่องเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ สฎ ๘๒๖๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน
๑๑/๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลท่าสะท้อน อำเภอบึงนาราง
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน

อ้างถึง หนังสือ อบต.ท่าสะท้อน ที่ สฎ ๘๒๖๐๑/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

๓.....

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตาม

สิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายชิตติยะ นมะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียน/แจ้งเบาะแสทุจริตและประพฤติมิชอบ
(ผ่านเว็บไซต์ อบต.ท่าสะท้อน <http://www.tasaton.go.th>)

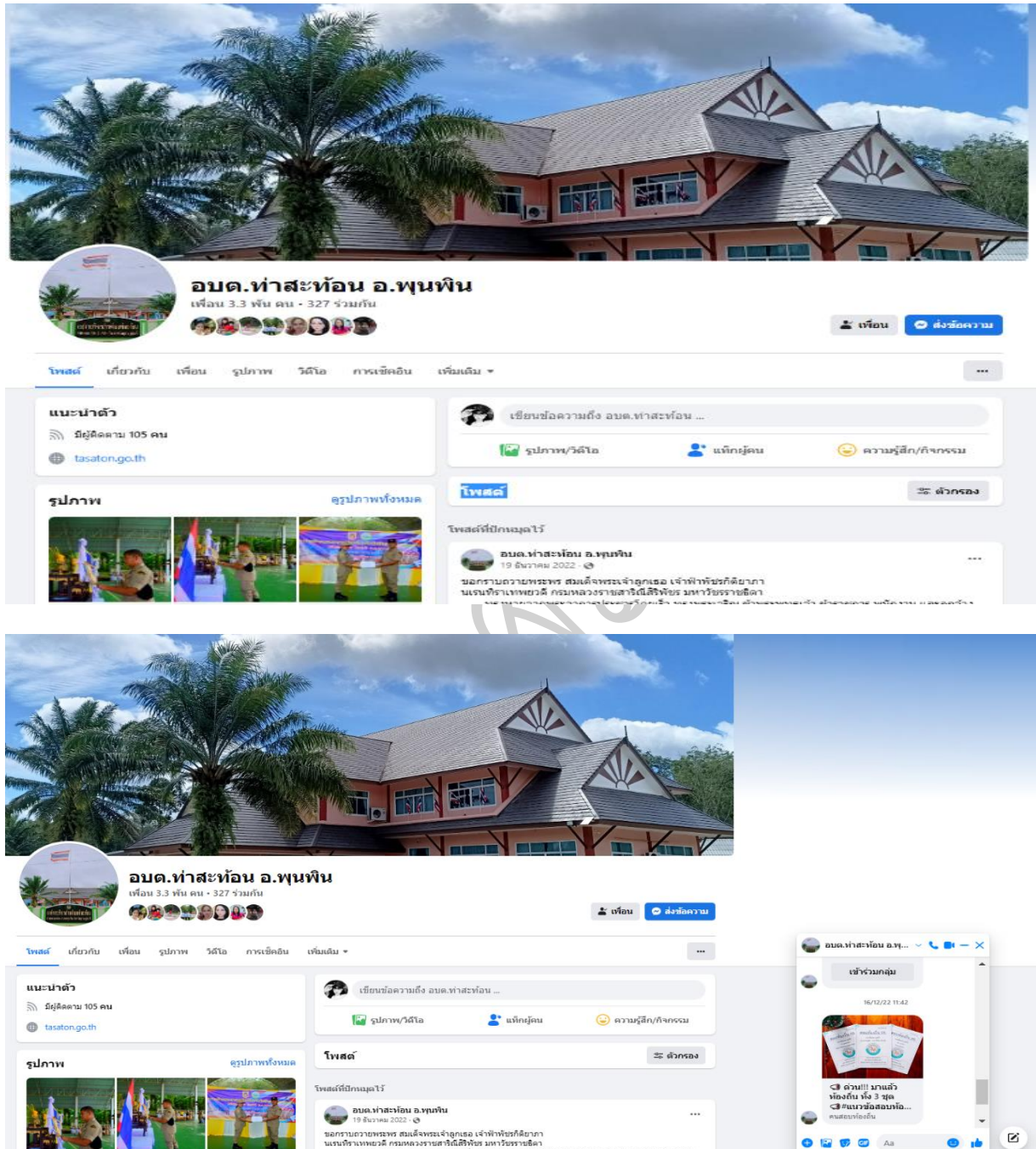


ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ
(ผ่านเว็บไซต์ อบต.ท่าสะท้อน <http://www.tasaton.go.th>)

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เข้าเว็บไซต์ <http://www.tasaton.go.th>
 ๒. เมื่อกดปุ่มซ้ายมือ เลือกเมนู ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 ๓. แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยข้อมูลผู้กล่าวหาเรื่องเรียน
 - ๓.๑ กรอกชื่อ- นามสกุลผู้ส่ง
 - ๓.๒ กรอกเลขประจำตัวประชาชนผู้ส่ง
 - ๓.๓ กรอกที่อยู่ผู้ส่ง
 - ๓.๔ กรอกอีเมลผู้ส่ง
 - ๓.๕ กรอกเบอร์โทรศัพท์ผู้ส่ง
 ๔. แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยข้อมูลผู้ถูกกล่าวหาเรื่องเรียน
 - ๔.๑ กรอกชื่อ-นามสกุล ผู้ถูกกล่าวหา
 - ๔.๒ กรอกตำแหน่ง
 - ๔.๓ กรอกสังกัดหน่วยงาน
 - ๔.๔ กรอกจังหวัด
 - ๔.๕ กรอกรายละเอียดที่จะร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 ๕. กรอกรหัสยืนยัน
 ๖. กดปุ่มส่ง
- หมายเหตุหากข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ผ่าน Facebook อบต.ท่าสะท้อน อ.พุนพิน)



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เข้า Facebook อบต.ท่าสะท้อน อ.พุนพิน
๒. เมื่อบริเวณหน้าบ้าน คลิก ส่งข้อความ
๓. พิมพ์รายละเอียดการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 - ๓.๑ กรอก ชื่อ-สกุล ผู้ส่ง

- ๓.๒ กรอกอีเมลผู้ส่ง
 - ๓.๓ กรอกเบอร์โทรศัพท์ผู้ส่ง
 - ๓.๔ กรอกเรื่องที่จะร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 - ๓.๕ กรอกรายละเอียดของผู้ที่ถูกกล่าวหา
๔. กดปุ่มส่งข้อความ

อบต.ท่ามะทอน