



คู่มือ/แนวทางปฏิบัติ
จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และพฤติกรรมชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลเสเดา
อำเภอพลับพลาย จังหวัดบุรีรัมย์

คำนำ

แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ องค์กรบริหารส่วนตำบลสะเดาได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตภายในองค์กร โดยการดำเนินการให้ได้ข้อยุติอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความเดือดร้อนของผู้ร้องและการรักษาผลประโยชน์ของทางราชการ จำเป็นต้องมีขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจนเป็นระบบ ซึ่งคู่มือฉบับนี้ องค์กรบริหารส่วนตำบลสะเดาได้ทำการรวบรวมข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

องค์กรบริหารส่วนตำบลสะเดา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ที่มาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
ความหมายของเรื่องร้องเรียน	๑
ลักษณะของเรื่องร้องเรียน	๒
ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๒
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต	

บทนำ

๑. ที่มาและความสำคัญ

การร้องเรียนของประชาชน ถือเป็น การตรวจสอบการดำเนินการของรัฐ ว่าการดำเนินการของหน่วยงานรัฐนั้นเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่เพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐต้องให้ความสำคัญกับการจัดการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน ซึ่งการจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนนั้น ถือเป็น การรับฟังความคิดเห็น การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้อำนาจของรัฐ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลจะได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็วและทั่วถึง โปร่งใสและตรวจสอบได้ จึงจัดให้มีช่องทาง การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต เพื่อให้ประชาชนที่พบเห็นหรือได้รับผลกระทบจากการทุจริตมีส่วนร่วมในการตรวจสอบอำนาจรัฐในฐานะเจ้าของอำนาจที่แท้จริงตามระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย

องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีหน้าที่หลักในการจัดทำบริหาร สาธารณะให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ได้แก่ การจัดให้มีสิ่ง สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ส่งเสริมการศึกษา ส่งเสริมกีฬา เป็นต้น ซึ่งการดำเนินการตามภารกิจดังกล่าวย่อม ต้องใช้งบประมาณของแผ่นดินในการบริหารงาน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบให้การใช้งบประมาณนั้น เป็นไปอย่างสุจริต เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ทั้งหากการตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบตามรอบการ ตรวจสอบอาจไม่ทันทั่วถึงที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดาจึงได้จัดทำคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต และพฤติกรรมชอบขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้มีแนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล และสอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสะเดา ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินการร้องเรียนฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่อง ร้องเรียน แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียนและขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๔. ความหมายของเรื่องร้องเรียน

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้แปลความหมายของคำว่า "ร้องเรียน" ไว้ดังนี้

"ร้องเรียน" หมายความว่า เสนอเรื่องราว

"ทุจริต" หมายความว่า ๑) การประพฤติชั่ว

๒) โกง คดโกง ฉ้อโกง

๓) ไม่ซื่อตรง

"ทุจริตต่อหน้าที่" หมายความว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหน้าที่หรือ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิได้มีตำแหน่ง หรือหน้าที่ที่ตนมิได้มี ตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

สรุป คำว่า การร้องเรียนการทุจริต หมายถึง การที่ประชาชน หรือบุคคลใดๆ แจ้งต่อหน่วยงานของ รัฐ เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อน หรือปัญหาที่เกิดจากการทุจริต หรือเพื่อให้หน่วยงานตรวจสอบการ ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

๕. ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน, ๒๕๕๔, น.๓๔) จำแนกลักษณะของเรื่องร้องเรียนเป็น ๓ ลักษณะ ดังนี้

๑) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที

๒) เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อนซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว จะแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมและผู้ร้องเรียนทราบ หรือบางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วนั้นขึ้นอยู่กับขั้นตอนการช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลการดำเนินการให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

๓) เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมาย หรือเป็นข้อร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ดำรงธรรมอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อนเมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้ว จึงจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

๖. ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจำเป็นต้องพิจารณาเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารฯ

มาตรา ๑๕ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

(๑) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

(๒) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรืออาจไม่สำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ การรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

(๓) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใดแต่ทั้งนี้ไม่รวมถึง รายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ทำความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานดังกล่าว

(๔) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

(๕) รายงานการแพทย์ หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

(๖) ข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(๗) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา มีคำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้องระบุไว้ด้วยว่า ที่เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใดและเพราะเหตุใด และให้ถือว่าการมีคำสั่งให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการเป็นดุลยพินิจโดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับสายการบังคับบัญชา แต่ผู้ขออาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๒๔ หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความดูแลของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่น โดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ได้รับล่วงหน้าหรือในขณะนั้นมีได้ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยดังต่อไปนี้

- (๑) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตนเพื่อการนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานรัฐแห่งนั้น
- (๒) เป็นการใช้ข้อมูลตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล
- (๓) ต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้านการวางแผนหรือการสถิติหรือการสำมะโนต่างๆ ซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้ไม่ให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น
- (๔) เป็นการให้เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยโดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็นข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับบุคคลใด
- (๕) ต่อหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามมาตรา ๒๖ วรรคหนึ่ง เพื่อการตรวจสอบคุณค่าในการเก็บรักษา
- (๖) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การสืบสวน การสอบสวน หรือการฟ้องคดี ไม่ว่าจะคดีประเภทใดก็ตาม
- (๗) เป็นการให้ซึ่งจำเป็นเพื่อการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของบุคคล
- (๘) ต่อศาล และเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะขอข้อเท็จจริงดังกล่าว
- (๙) กรณีอื่น ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

๖.๒ การกำหนดชั้นความลับ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้อง อาจได้รับความเดือดร้อน เช่น เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้อง เนื่องจากยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้ง กล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้
- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ
- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนหน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนเนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑. ขั้นตอนปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งจากบุคคลหรือหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในระเบียบฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ มีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

๑.๑ การยื่นเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนอาจยื่นเป็นรายบุคคล หรือคณะบุคคลก็ได้ โดยอาจกระทำได้ ๒ รูปแบบ ดังต่อไปนี้

- ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้จัดทำหนังสือร้องเรียน หรือไม่สามารถจัดทำหนังสือร้องเรียนด้วยตนเองได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทำการจดบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวโดยผู้ร้องต้องอธิบายเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และความประสงค์ที่จะให้องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดาดำเนินการ

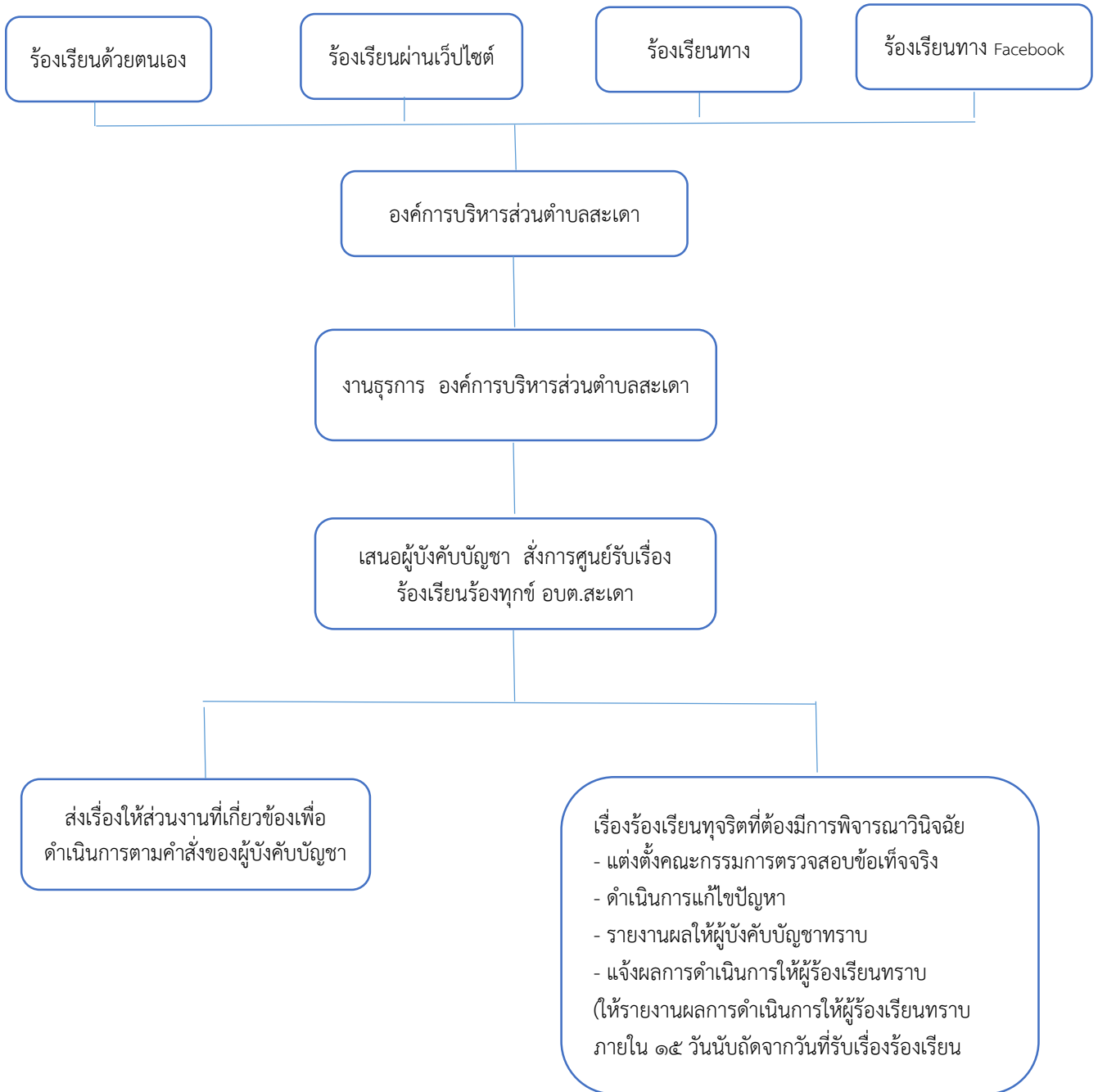
- ร้องเรียนเป็นหนังสือ ใช้กับการร้องเรียนทุกเรื่องที่ผู้ร้องเรียนต้องการเสนอให้องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ หรือต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งในวิธีการร้องเรียนเป็นหนังสือนี้ ผู้ร้องเรียนจะต้องทำหนังสือร้องเรียน ซึ่งต้องอธิบายถึงเหตุการณ์หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด โดยต้องแจ้งชื่อ และที่อยู่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน และหากมีเอกสารหลักฐานอื่น ๆ ให้แนบมาพร้อมด้วย

ช่องทางการร้องเรียน

การร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดากำหนดไว้ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนผ่านสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา
๒. ร้องเรียนทาง Facebook ผ่านเพจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา
๓. ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น บริเวณหน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา
๔. ร้องเรียนโดยส่งไปรษณีย์ ถึง นายกององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา หมู่ ๖ ตำบลสะเดา อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๒๕๐
๕. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐ ๔๔๖๖ ๖๖๓๘
๖. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.sadowlocal.go.th

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา ประกาศตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา
๒. องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา
๓. แจกเวียนคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับแต่งตั้งทราบ
๔. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง/ระยะเวลา	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์และร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๔๖๖ ๖๖๓๘	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.sadowlocal.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๘. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

๙. ระยะเวลาเปิดให้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบล

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๐.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ ซึ่งต้องประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง และพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริงหรือเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๐.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา

๑๐.๔ เรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๐.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๓ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒. คำร้อง/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยละเอียด ได้แก่ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑. หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะรวบรวมสรุปรายงานต่อไป

๒. หากเรื่องร้องเรียนนั้น ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

ที่ทำการบริหารส่วนตำบลสะเดา
๙๘ หมู่ที่ ๖ ตำบลสะเดา
อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๒๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลสะเดา

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา
พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา กรณี.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงทุก
ประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)