



คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลยางสาว
อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลยางสาวมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสาว ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย (๑) ติดต่อด้วยตนเองตามที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสาว (๒) ทางไปรษณีย์ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลยางสาวเลขที่ ๕๕ หมู่ที่ ๓ ตำบลยางสาว อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ (๓) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๖-๗๑๓๖๙๐ ต่อ ๕๘๐๑ (๔) เว็บไซต์ <http://yangsao.go.th> (๕) ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ Facebook Fanpage องค์การบริหารส่วนตำบลยางสาว ซึ่งเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

องค์การบริหารส่วนตำบลยางสาวได้ทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักปลัดเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบลยางสาวหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลยางสาว

พฤษภาคม ๒๕๖๔

สารบัญ

	หน้า
๑. คำนำ	ก
๒. สารบัญ	ข
๓. หลักการและเหตุผล	๑
๔. วัตถุประสงค์	๑
๕. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
๘. ช่องทางการร้องเรียน	๔
๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๑๐. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
๑๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
๑๒. ภาคผนวก	ค
- แบบคำร้องเรียน	๘

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลยางสาวมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง การมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลยางสาวทุกระดับ

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางร้องเรียนขององค์การบริหาร ส่วนตำบลยางสาว หรือจากหน่วยงานอื่น ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และคู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลยางสาวที่สอดคล้องกับพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วน ราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายในสิบห้าวันหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗” และมาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำ ร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคล ใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...”

ทั้งนี้ อำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางสาวจำเป็นต้องดำเนินการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการปฏิบัติงานร่วมกับศูนย์ต่าง ๆ ขององค์การ บริหารส่วนตำบลยางสาวเพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหา สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของ ประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน การส่งเสริม การ รักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลยางสาวมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน สำนักงาน ป.ป.ท. มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๓.๑ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๓.๔ คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๓.๕ ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๗ ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลยางสาวตลอดถึงส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานของรัฐอื่นที่อยู่ในกำกับของราชการ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและหรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนความเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลยางสาวเช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมพนักงานส่วนท้องถิ่น การทุจริตอันเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง การบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง เป็นต้น ตลอดถึงการร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดวินัย

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลยางสาว

ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง ช่องทางการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก และช่องทางอื่น ๆ ที่องค์กรเปิดให้ร้องเรียน

๕. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๕.๑ การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงผลประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพวัสดุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหารหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนชั้น การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม
๕.๒ วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเพื่อเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสม	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด
๕.๓ ค่าตอบแทน หรือ เบิกเงินตามสิทธิ	การเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์เพื่อจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตามที่กฎหมายกำหนดให้ได้รับค่าตอบแทน	๑. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๒. ค่าเช่าบ้าน ๓. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๕.๔ ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่รัฐ/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงาน	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

๖. ช่องทางการร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลยางสาวมีช่องทางสำหรับร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้วยช่องทางดังต่อไปนี้

๖.๑ ติดต่อด้วยตนเองตามที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสาวสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลยางสาวเลขที่ ๕๕ หมู่ที่ ๓ ตำบลยางสาว อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

๖.๒ ทางไปรษณีย์ จำหน่ายซอง สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลยางสาวเลขที่ ๕๕ หมู่ที่ ๓ ตำบลยางสาว อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

๖.๓ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๖-๗๑๓๖๙๐ ต่อ ๘๕๐๑

๖.๔ เว็บไซต์ “องค์การบริหารส่วนตำบลยางสาว” <http://yangsao.go.th>

๖.๕ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และ Facebook fanpage “องค์การบริหารส่วนตำบลยางสาว”

๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗.๑ แจ้งชื่อ – ชื่อสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ของผู้ร้องเรียน

๗.๒ มีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับผู้ถูกร้อง เช่น ชื่อ-สกุล พฤติการณ์การกระทำความผิด พยานแวดล้อม หรือข้อเท็จจริงอื่นที่นำไปสู่พฤติกรรมการกระทำความผิด พร้อมระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคลที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

๗.๓ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

๗.๔ การยื่นเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

๗.๕ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาแล้วนั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๗.๖ ต้องไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติการณ์ และปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมา จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(๒) เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๓) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๔) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

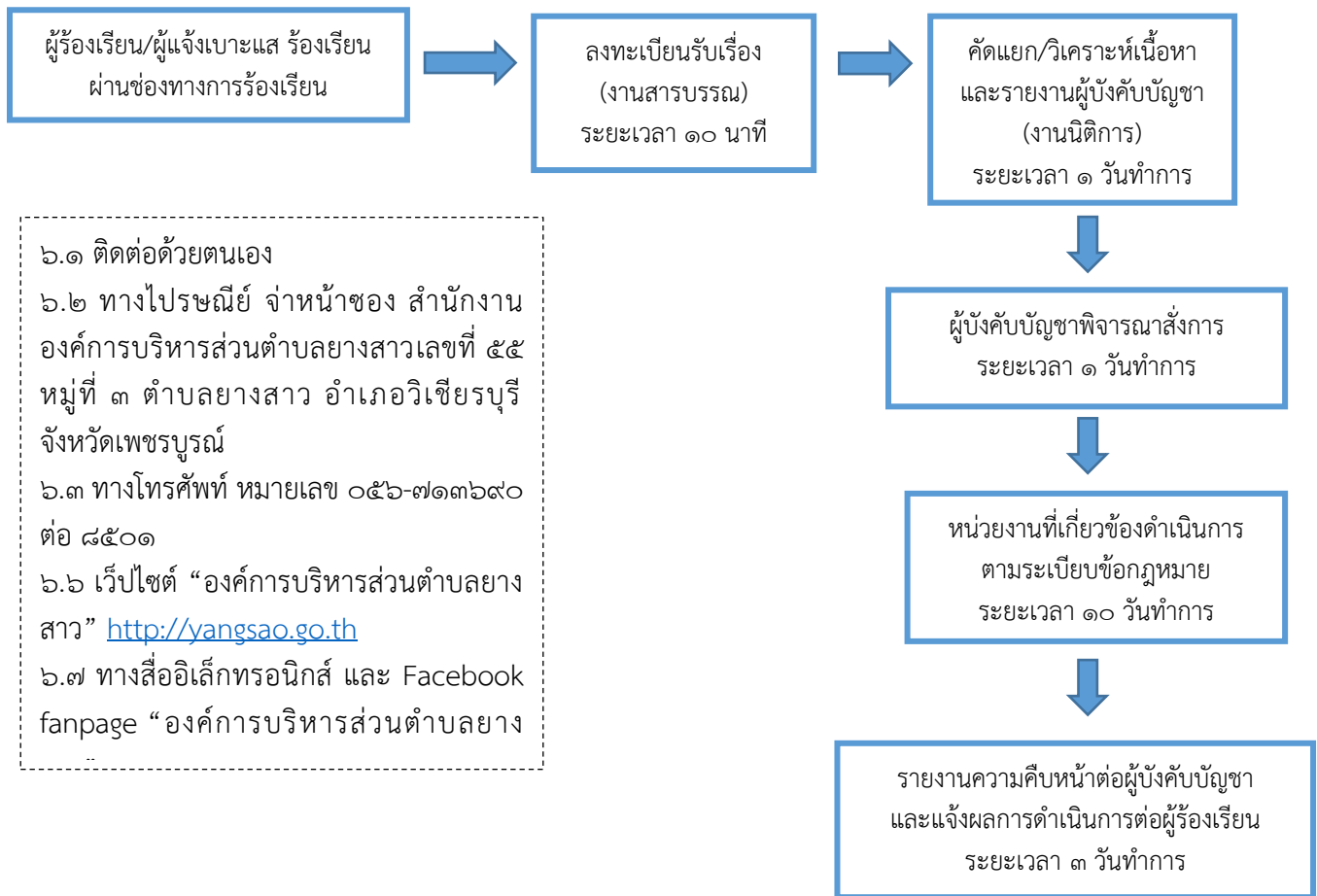
(๕) เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

(๖) เรื่องร้องเรียนที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางสาวได้ดำเนินการในเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณาและเป็นที่สุดแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๘. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แผนผังแสดงขั้นตอนการดำเนินการ

เกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ



หมายเหตุ : การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้ดำเนินการตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และใช้กรอบระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ ต้องแจ้งผลการดำเนินแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่ได้รับเรื่อง

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๙.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน

๙.๒ สำนักปลัดคัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙.๓ สำนักปลัด สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึง ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณาสั่งการ

๙.๔ สำนักปลัด ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ /ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๙.๕ สำนักปลัด แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส รายละเอียดเบื้องต้นภายใน ๑๕ วันนับแต่ได้รับเรื่อง

๙.๖ สำนักปลัด รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๗ สำนักปลัด เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

ท้องถิ่น

๙.๘ สำนักปลัด จัดเก็บเรื่อง

ภาคผนวก

แบบคำร้อง
กรณีร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
(ด้วยตนเอง)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลยางสาว

ข้าพเจ้า.....อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....
หมายเลขบัตรประชาชน.....ออกโดย
วันออกบัตรบัตรหมดอายุมีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการ
ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลยางสาวพิจารณาดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา
รายละเอียดปรากฏดังนี้

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามที่กล่าวอ้างข้างต้น
เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- (๑) จำนวน ชุด
- (๒) จำนวน ชุด
- (๓) จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
(.....)